



Budget 2023

Nämnden för Intraservice
2023

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
1.1	Sammanfattning	3
2	Förutsättningar.....	5
2.1	Styrning och ledning	5
2.2	Personal	6
2.3	Ekonomi	8
2.3.1	Ny styr- och finansieringsmodell.....	8
2.3.2	Tjänstekatalog och tjänster	9
2.3.3	Principer för prislistan.....	9
2.4	Omvärldsanalys	10
3	Riskhantering	11
3.1	Samlad riskbild	11
3.2	Riskbedömning 2023-2026	11
3.3	Risker och osäkerhetsfaktorer - ekonomiska	11
4	Grunduppdraget.....	13
4.1	Reglemente	13
4.2	Intraservice verksamhet.....	13
4.2.1	Förvaltning	14
4.2.2	Utveckling	14
4.2.3	Tjänsteleveranser inom respektive tjänsteområde.....	14
5	Kommunfullmäktiges mål.....	16
6	Kommunfullmäktiges uppdrag.....	18
7	Resursfördelning.....	20
7.1	Effektiv resursanvändning.....	20
7.2	Driftbudget	21
7.3	Investeringsbudget	24

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 policy, som ska ses som stödjande dokument.

Från kommunfullmäktiges budget till lokalt budgetdokument

Det är nämndens ansvar att göra verklighet av budgetens inriktningar och prioriterade mål. Förvaltningen föreslår konkretiseringar och anpassningar 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 verksamhetsplanerna. Verksamhetsplanerna innehåller mer detaljerade beskrivningar av hur verksamheterna konkret ska arbeta för att nå målen.

För mer information om nämndens presentation av nämndmål, indikatorer och aktiviteter utifrån Göteborg Stads budget 2023 hänvisas till nämndens verksamhetsplan 2023, som beslutades av nämnden i december 2022. Till verksamhetsplanen finns även en samlad riskbild och internkontrollplan.

1.1 Sammanfattning

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning (riktlinjen) antogs av kommunfullmäktige 2021-11-25 §29. Riktlinjen träder i kraft 2023-01-01.

Riktlinjen innehåller ett förändrat sätt att leverera gemensamma tjänster och digital infrastruktur till staden. Intraservice levererar dels gemensamma tjänster i form av bas-, tilläggs- och specialisttjänster, dels tjänster inom digital infrastruktur.

Ansaret för stadens gemensamma digitala infrastruktur har tilldelats nämnden för Intraservice. Detta avser tjänster som tidigare låg inom verksamhetsområde IT.

Övergång till ny styrmodell från 1 januari 2023 innebär en stor förändring för förvaltningens finansierings- och ekonomimodell. Förändringarna innebär en översyn av tjänstekatalogen och omarbetning av förvaltningens tjänster för att bättre möta kundbehoven. Digitaliseringen och utvecklingen av digitala tjänster i staden innebär utökning i Intraservice verksamhet utifrån kundernas behov. Pågående konsolidering av bolagens verksamheter inom ekonomi och IT innebär utökning av verksamheten.

Under året har verksamhet överlämnats till utbildningsförvaltningarna och under 2023 kommer överlämning ske inom vård och omsorg samt inköp.

Göteborgs Stads budget har ännu inte beslutat om några särskilda mål eller satsningar för Intraservice nämnd för 2023. I det fall detta uppkommer under 2023

kommer det beaktas i budget och verksamhetsplan när dessa är beslutade och kända.

2 Förutsättningar

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 verksamhetsplanen sker löpande för tillkommande uppdrag och övergripande mål enligt Göteborgs Stads budget 2023.

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning

Göteborgs stad har beslutat att införa en ny styrmodell för digitalisering 2023 där "Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning" (riktlinjen) är ett viktigt dokument. Riktlinjen innehåller ett förändrat sätt att leverera gemensamma tjänster och digital infrastruktur till staden.

Riktlinjen togs fram som en del av kommunstyrelsens uppdrag från kommunfullmäktiges budget 2020, att ta fram en ny styr-, samordnings-, och finansieringsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Syftet var att möjliggöra en effektiv och ändamålsenlig digital förvaltning och utveckling så att stadens digitala service och tjänster ska skapa värde och vara enkla, effektiva, säkra och efterfrågade av boende, besökare, näringsliv och medarbetare.

Styrmodellen omfattar hela staden, men nämnden för Intraservice, nämnden för Demokrati- och medborgarservice samt nämnden för Inköp och upphandling har ett särskilt ansvar som leverantörer av gemensamma tjänster och samordning av nationella digitala tjänster och standarder.

Tjänsteplanering och uppföljning

Planering och uppföljning av tjänsteutveckling och tjänsteleveranser kommer under 2023 ske genom gemensam stadendialog. Förändringsinitiativ för gemensamma tjänster kommer planeras och följas upp genom Årlig analys i ett särskilt inrättat kundråd (Strategisk samordningsgrupp). Rådet kommer samordna och prioritera stadens digitala utveckling.

2.2 Personal

Kultur

Förvaltningen ska skapa förutsättningar och strukturer för att utveckla en god arbetsplatskultur där fokus framför allt ligger på kund och tillit. En bra kultur är helt avgörande för att vi ska klara vårt uppdrag och skapa nytta för de vi är till för. Tillit bygger på samarbete inom tydliga ramar med tydliga mål och mandat.

I arbetet med att kontinuerligt utveckla vår arbetsplatskultur ingår också att säkerställa att vi arbetar i enlighet med stadens gemensamma förhållningssätt, att vi arbetar systematiskt med likabehandling och normmedvetenhet samt att vi arbetar aktivt för att motverka kränkande särbehandling, diskriminering, tystnadskultur och otillåten påverkan.

Personal och kompetensförsörjning

Förvaltningen har drygt 730 medarbetare varav ca 50 st av dessa är chefer. Könsfördelningen bland medarbetarna är 55 procent kvinnor och 45 procent män och medelåldern ligger runt 50 år. Inom förvaltningen finns ett 60-tal olika befattningar, vilket innebär att verksamheten i hög grad består av specialistbefattningar. De största yrkeskategorierna är tekniska IT-strateger, utvecklingsledare, systemanalytiker, verksamhetsutvecklare, lönekonsulter, systemspecialister, administratörer och projektledare.

En viktig framgångsfaktor, och det övergripande målet med kompetensförsörjningsarbetet, är att förvaltningen kan bemanna organisationen med den kompetens som krävs utifrån verksamhetens mål och uppdrag. Intraservice verkar i en konkurrensutsatt värld där förändring och utveckling sker i snabb takt. Det kräver att Intraservice som organisation är flexibel och har en god anpassningsförmåga för att kunna attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens. För att möjliggöra detta och nå framgång behöver Intraservice arbeta med kompetensförsörjning inte bara operativt i det dagliga, utan ur ett strategiskt och långsiktigt perspektiv.

Förvaltningen använder den etablerade ARUBA-modellen i arbetet med strategisk kompetensförsörjning, när aktiviteter ska tas fram i kompetensförsörjningsplaner. Modellen följer "livscykeln" av en anställning. Först gäller det att på olika sätt attrahera framtida medarbetare med rätt kompetens och när man har lyckats med det rekrytera dem till Intraservice. När de väl är på plats behöver de trivas och utvecklas för att förvaltningen ska få behålla dem. Lyckas förvaltningen inte med det eller när en medarbetare som har jobbat en längre tid och naturligt söker sig vidare, handlar det om att utveckla på ett bra sätt och lyssna på synpunkter så att Intraservice kan arbeta vidare med att vara en attraktiv arbetsgivare.

Exempel på viktiga kompetensförsörjningsaktiviteter är att hitta nya rekryteringsvägar, marknadsföring i strategiska kanaler, en effektiv och professionell rekryteringsprocess med god kandidatupplevelse, utveckla vår pre- och onboardingprocess, skapa goda utvecklingsmöjligheter, arbete med arbetsplatskultur och förhållningssätt, en god arbetsmiljö och strukturerade avslutningssamtal.

Kompetensförsörjningsprocessen är en del av Intraservices arbete med planering- och uppföljning och är sedan hösten 2022 integrerad i förvaltningens nulägesanalys och verksamhetsplanering. I nulägesanalysen identifieras kompetensbehov och kompetensgap, utifrån vad verksamheten som helhet behöver för att klara av sitt

uppdrag (inte enbart de kompetenser som eventuellt behöver tillföras för att klara av uppdraget). Utifrån de kompetensgap som framkommer och analys av relevanta HR-nyckeltal, tas sedan aktiviteter utifrån ARUBA-modellen fram för att åtgärda dessa. Aktiviteterna som skapas i verksamhetsplanen utgör sedan själva kompetensförsörjningsplanen.

De senaste årens höga rekryteringstakt och rörlighet bland medarbetare har varit ansträngande för förvaltningens arbetsorganisation. Rekryteringsarbetet tar mycket tid och att introducera nya medarbetare och kollegor är också resurskrävande. Arbetsmarknaden har varit god och rörligheten hög såväl nationellt som lokalt. Flera av förvaltningens medarbetare besitter hög och attraktiv kompetens vilket gör dem mycket anställningsbara på arbetsmarknaden. Ett antagande är därför att personalomsättningen kommer att fortsätta ligga på en något högre nivå än tidigare år.

Det finns i vissa rekryteringar svårigheter att hitta rätt kompetens, mycket utifrån att det är en bristvara på marknaden i stort. En strategi är därför att i väl avvägda delar använda konsulter som en viktig resurs. I verksamheter där vi tydligt ser att behovet av svårrekryterad kompetens ändå är långsiktigt ska konsultväxlingen till egen anställd personal fortsätta.

Arbetsmiljö

I arbetet med att skapa en attraktiv arbetsplats är ett väl fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete viktigt. Vi ska förbättra och förenkla vårt arbetsmiljöarbete och ständigt arbeta för att kunna erbjuda "ett hållbart arbetsliv". Genom dialog på APT och i samverkansforum samt genom uppföljning av nyckeltal följs arbetsmiljöarbetet upp och åtgärder vidtas.

En god samverkan är en förutsättning för att lyckas och chefer tillsammans med skyddsombud och fackliga företrädare är nyckelfunktioner, men alla medarbetare ska känna delaktighet i arbetet. Förvaltningens hälso- och arbetsmiljöarbete ska leda till att ohälsotalen minskar och med riktade och tidiga insatser ska vi arbeta för att minska sjukfrånvaron.

Vi ska också ha ett starkt hälsofrämjande perspektiv, vilket innebär att vi fokuserar på att stärka det som främjar hälsa och arbetsengagemang, såsom ett tydligt och aktivt ledarskap, stor delaktighet från medarbetarna, ett eget ansvar för den personliga hälsan och prestationen. Det är en självklarhet att förvaltningen ska vara en arbetsplats fri från kränkningar och trakasserier samt att alla känner sig inkluderade.

Verksamhetsbaserat arbetssätt och lokaler

Under 2023 fortsätter förvaltningen hålla i det verksamhetsbaserade arbetssättet med bland annat möjlighet till mer flexibilitet i var vi utför vårt arbete. De digitala och hybrida arbetssätten har utvecklats enormt de två senaste åren men det finns många anledningar till att också fortsätta träffas fysiskt. Förvaltningens ramverk innebär att alla ska arbeta minst 50 procent från kontoret.

Vi arbetar kvar i befintliga lokaler fram till 2025 men initierar under 2023 ett projekt och en upphandling med fokus på nya lokaler till hösten 2025. Trots begränsningar i nuvarande lokaler tränar vi oss och testar oss fram vad gäller att arbeta verksamhetsbaserat. Målet är att skapa arbetsytor och arbetssätt som stödjer oss i att utföra vårt uppdrag på ett effektivt sätt och som också bidrar till en mer flexibel, hållbar och attraktiv arbetsplats.

2.3 Ekonomi

Budget 2023 är framtagen utifrån Intraservice nya reglemente som gäller från 1 januari 2023 samt riktlinjen. Kommunfullmäktige beslutar om reglementet i januari 2023.

Förvaltningen har enligt beslut i Kommunstyrelsen möjlighet att rapportera budgeten för 2023 senast 28 februari 2023. Förvaltningen har därmed beslutat att upprätta budgeten för 2023 i två steg. Under december 2022 upprättades en preliminär budget som ligger till grund för en preliminär prislista. Slutlig budget fastställs på nämndmöte i februari 2023.

Intraservice ekonomiska förutsättningar

Intraservice budgeterade kostnader på 1 358 miljoner kronor består huvudsakligen av gemensamma tjänster om 311 miljoner kronor, samt digital infrastruktur om 757 miljoner kronor. Kostnaderna finns presenterade i en tjänstekatalog och en prislista och utdebiteras på kunderna, stadens förvaltningar och bolag.

Därutöver utför förvaltningen andra tjänster som faktureras direkt till förvaltningar och bolag, till exempel vissa licenser, redovisningsuppdrag, ledarutveckling samt delar av kommunikationstjänsterna.

2.3.1 Ny styr- och finansieringsmodell

Preliminär prislista och budget

Framtagandet av förvaltningens budget för 2023 har skett i flera steg. Under mars 2022 upprättades ett preliminärt beräkningsunderlag som låg till grund för "Förutsättningar för Göteborgs Stads budget 2023". Detta beräkningsunderlag var en övergripande bedömning av förvaltningens budget för 2023. I och med det pågående införandet av ny styrmodell så fanns inte all kunskap och information framme om de nya och förändrade tjänsterna, vilket innebar att detta underlag var mycket preliminärt och till vissa delar schablonmässigt beräknat. Kunddialogerna kring framtida volymer och andra parametrar hade inte påbörjats vid den tidpunkten, så bedömning av kundernas kostnad för 2023 kunde inte beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Under december månad har preliminära beräkningsunderlaget uppdaterats med ny information om tjänster, volymökningar, indexuppräknings på grund av inflation, mm. Detta har resulterat i en preliminär budget och preliminär prislista 2023 som ligger till grund för faktureringen till kunderna från januari 2023.

Slutlig prislista och budget

Den preliminära prislistan som beslutats i december ligger till grund för den slutliga prislistan. Inga förändringar har bedömts behöva ske. Den slutliga prislistan fastställs av den nya nämnden i början av 2023 och kommer ligga till grund för faktureringen med start i januari 2023.

Finansiering

Kunderna tecknar avtal för tjänsterna för 2023. Till kundavtalet finns ett antal bilagor som beskriver villkor och förutsättningar för leveranser, ansvarsfördelning och ekonomiska förhållanden.

Verksamhetsåret 2023 är första året för den nya styrmodellen och uppföljning

kommer ske inom förvaltningen och med kunderna för att utveckla arbetet.

2.3.2 Tjänstekatalog och tjänster

Intraservice verksamhet

Intraservice verksamhet består av förvaltning och utveckling. Förvaltning avser den pågående drift som sker som en del av hanteringen av transaktioner i kundernas verksamheter och är främst kopplad till system och processer för att säkerställa en stabil och kontinuerlig funktionalitet.

Utveckling avser de projekt som initieras av stadens bolag och förvaltningar för att utveckla arbetssätt, system och processer. Detta är oftast kopplad till ny funktionalitet, men även större förändringar i befintliga system. Utveckling baseras på de behov som finns i kundernas verksamheter.

Ny styrmodell för digitalisering - tjänster

Den nya styrmodellen beskriver att tjänster inom förvaltning delas upp i obligatoriska tjänster och valbara tjänster. Förvaltningens samtliga tjänsteleveranser inom kommungemensamma tjänster har tidigare debiteras kund fullt ut efter faktisk kostnad. Enligt den nya riktlinjen är det endast de obligatoriska tjänsterna som kommer vara fullt intäktsfinansierade för budgetåret. För de valbara tjänsterna, här kommer separata kundavtal tecknas utifrån kundernas behov. Det innebär att Intraservice nämnds risk ökar ur ett ekonomiskt perspektiv.

De obligatoriska tjänsterna består av gemensamma tjänster och digital infrastruktur.

Gemensamma tjänster

- Bastjänster
- Tilläggstjänster
- Specialisttjänster
- Verksamhetsspecifika tjänster

Digital infrastruktur

Digital infrastruktur avser tjänster och funktioner som tidigare fanns inom verksamhetsområde IT.

2.3.3 Principer för prislistan

Tjänstekatalog

Förvaltningen har även tidigare haft en förteckning över tjänsterna i en tjänstekatalog. Under 2022 har arbete skett med att se över katalogen och göra ändringar inom tjänsterna, skapa fler tjänsteerbjudanden, effektivisera fördelningsnycklar, mm. Syftet har varit att skapa mer effektiva och ändamålsenliga erbjudanden till kunderna.

Tjänstekostnader, volymmått och volymer

Tjänstekostnaderna har beräknats genom att direkta och indirekta kostnader beräknats för varje tjänst. I detta arbete är en viktig del att beräkna kundernas framtida behov av tjänsterna. Det är kundernas volymer som bestämmer nivån på

tjänstekostnaderna för kommande budgetår. Beräkningen av framtida behov sker i dialog med kunderna och ligger sedan till grund för budgetramarna.

Volymmåttet för tjänsten ska spegla bäst nyttjande av tjänsten, så respektive kund betalar för sitt nyttjande. Volymmåtteten är framtagna i dialog med kundråden.

Prislistan bygger på den totala kostnaden och den totala volymen för tjänsten. Detta ger ett pris per styck för den enskilda tjänsten och det är utifrån detta styckpris kunden betalar utifrån kundens faktiska volym. Det finns även tjänster där kostnaden fördelas genom andelar av tjänsten, där det inte finns koppling till kundens volym. Bilagt till detta dokument finns den slutliga prislistan med förvaltningens tjänsteutbud. Vissa tjänster finns inga listpriser på, för dessa kommer avtalas separat med kunderna.

Utvärdering 2023

Effekterna av den nya styrmodellen innebär att kunden enklare ser vad kostnaden för året blir och kan på så sätt planera för den egna budgeten tidigare under året.

Eftersom 2023 är första året den nya modellen används kommer utvärdering att ske av principer och hantering tillsammans med kunderna. Förvaltningen kommer under året göra en uppföljning av prislistan för att se om denna var rimligt beräknad i budgeten. Eventuell justering kommer ske i anslutning till prognosen i augusti. Detta förfarande är beskrivet i bilagorna till kundavtalet.

2.4 Omvärldsanalys

Förvaltningens verksamheter påverkas av omvärldsfaktorer och pågående kriser i omvärlden. Effekter av kända faktorer har delvis beaktats i budgetramarna, men det finns fortsatt stora risker som kan komma ge effekter under 2023. Detta gäller särskilt inflationens effekter på de köp som förvaltningen gör, såsom licenser, konsulter, mm. Sådana effekter kommer kommuniceras tidigt i det fall de uppkommer.

För mer information kring förvaltningens risker hänvisas till avsnitt 3 Riskhantering nedan.

3 Riskhantering

3.1 Samlad riskbild

Varje nämnd ska i samband med budgetarbetet 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.

Förvaltningens samlade riskbild omfattar områdena omvärld, strategiska, operativa och finansiella risker, regelefterlevnad och oegentligheter, känsliga stadenleveranser och riskvärdering av mål i verksamhetsplanen. Nämndens samlade riskbild och internkontrollplan för 2023 redovisas som separata ärenden för 2023.

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.

För mer information om nämndens presentation av den samlade riskbilden och internkontrollplanen hänvisas till dokumenten Samlad riskbild och internkontrollplan beslutade av nämnden i december 2022.

3.2 Riskbedömning 2023-2026

I den samlade riskbilden specificeras omvärldsrisker, strategiska och operativa risker inför 2023-2026. Hänvisning sker till detta separata dokument för mer information om bedömning och hantering av förvaltningens risker.

3.3 Risker och osäkerhetsfaktorer - ekonomiska

Intraservice budget speglar den verksamhet som kommer bedrivas under 2023 utifrån det nya reglementet och den nya riktlinjen. Budgeterade belopp är beräknade utifrån den bästa bedömning som finns i dagsläget, men det finns risker och osäkerhetsfaktorer som också behöver beaktas, då dessa kan innebära ökade kostnader framöver, men som inte kunnat beaktas i budgeten ännu.

Ekonomiska risker - omvärldsfaktorer

Viktiga områden med stora utmaningar och där risken för ökade kostnader är stor:

- Förvaltningens verksamhet består till del av externa kostnader och som berörs av inflationstakten, som personal, konsulter, licenser och övriga kostnader
- Tillgången till kompetent arbetskraft är en utmaning. Svårigheter att anställa personal, framför allt inom IT-området bidrar till att driva på kostnadsutvecklingen och det är långa ledtider i anställningsprocessen.
- Brist på tillgång till komponenter, bland annat hårdvara, vilket ger sena leveranser

- Utökat behov av säkerhet och krisberedskap
- Ökade kostnader på grund av energikris
- Ökade kostnader på grund av stigande dollarkurs

Känslighetsanalyser

Förvaltningen är personalintensiv och ökade kostnader för höjda löner samt stigande priser för inköp av konsulter påverkar verksamheten negativt. I den preliminära budgeten har beaktats en indexhöjning av dessa kostnader med ca 4,5 procent.

En känslighetsanalys ger att ett ökat index för personal-, konsulter och övriga kostnader med 1 procentenhet ger en ökad kostnad om ca 13 mnkr. En indexökning med 1 procentenhet enbart på personalkostnaderna ger en kostnadsökning med 5,8 mnkr. 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.

Förvaltningen har svårt att bedöma ekonomiska effekter av de totala utmaningarna, men de utgör en sannolik risk för ökade kostnader under 2023.

Ekonomiska risker - verksamhet

Den nya styrmodellen med ökade valbara tjänster innebär en ökad risk för förvaltningen i det fall dessa tjänster inte kommer efterfrågas. Risk finns även att budgeterad verksamhet baseras på volymer som inte kommer infrias. Sammantaget kan förvaltningen behöva göra effektiviseringar om verksamhetsvolymerna går ner.

Under 2022 och 2023 har verksamhetsöverföring påverkat förvaltningen och behov av effektivisering kommer fortsatt behöva ses över för att möta förändrade volymer. Även verksamhetsområde Servicecenter som levererar tjänster inom de områden överföring skett påverkas.

Förvaltningens kontorslokaler och serverhallar projekteras för flytt, vilket kommer påverka verksamheterna samt framtida kostnader. En datorhallsflytt är nödvändig inom en snar framtid, då möjligheten att ha serverhallar i förhyrda lokaler begränsas. Även befintlig datahallskapacitet är planerad att utökas.

Förvaltningen ser fortsatt ökad risk för cyberattacker och har prioriterat fortsatt IT-säkerhetsstärkande investeringar. Efterlevnad av regler kring informationssäkerhet och behandling av personuppgifter enligt GDPR är ett prioriterat förbättringsprojekt.

Förändrad arbetsmarknad och ökad personalomsättning efter pandemin är en medför en höjd risk för förvaltningens leverans av avtalade tjänster.

4 Grunduppdraget

4.1 Reglemente

Med anledning av "Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning" och den styrmodell som tagits fram genomförs en revidering av Intraservice reglemente för 2023. Reglementet beslutades av Kommunstyrelsen i november 2022, medan Kommunfullmäktige beslutade om detta först i **januari 2023**.

- 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

4.2 Intraservice verksamhet

Intraservice driftverksamhet består till stor del av tjänsteleveranser inom stadens basverksamhet och som är starkt förknippad med funktioner för att säkerställa att stadens förvaltningar och bolag kan följa lag och ordning och de regler och riktlinjer som gemensamt är beslutade.

4.2.1 Förvaltning

Gemensamma tjänster

Gemensamma tjänster bedrivs inom tjänsteområde HR och Ekonomi och Kommunikation, ledning och styrning.

Inom HR och Ekonomi finns många standardiserade system och processer som fungerar effektivt och som bidrar till att staden kan få en god kvalitet i de leveranser som sker. Inom dessa områden finns även externa aktörer som är beroende av att stadens processer är effektiva, såsom kunder, leverantörer, fackliga organisationer, myndigheter och framför allt medborgarna.

Inom Kommunikation, ledning och styrning samarbetar med Demokrati- och medborgarservice i att leverera god kvalitet både internt och externt till medborgare, besökare, företag, med flera. Ledning och styrning innefattar leveranser av tjänster för att säkerställa god planering, budget, uppföljning samt kvalitativ ärendeprocess och diarieföring. Dessa tjänster är förutsättningar för en god kommunikation och effektiv administration i Göteborgs Stad.

Digital infrastruktur

Tjänsteområde IT är det mest väsentliga området inom Intraservice, med systemhantering och informationssäkerhet som de största och viktigaste funktionerna. IT-komponenter finns i de flesta av tjänsteleveranserna och i takt med att digitaliseringen ökar kommer även detta förhållande att öka. Det ställer stora krav på att tjänsteleveranser hålls ihop för att funktioner ska fungera effektivt.

4.2.2 Utveckling

Utvecklingsplaner är framtagna i samråd med förvaltningens kunder; förvaltningar och bolag, och visar på det utvecklingsbehov som finns för verksamhetsåret 2023. Utvecklingsbehovet är samordnat med Strategisk samordningsgrupp.

Verksamhetsutveckling är en viktig del i att effektivisera processer och arbetssätt och digitalisering är en förutsättning för att kunna göra detta kostnadseffektivt. Samarbete sker inom kundråden för att lyfta fram gemensamma behov för helheten och att prioritera de utvecklingsinitiativ som bedöms mest nyttiga både på kort och lång sikt.

4.2.3 Tjänsteleveranser inom respektive tjänsteområde

Nedan beskrivs övergripande tjänsteleveranserna inom respektive område avseende förvaltning.

Ekonomi

Tjänsteleveranserna avser grundverksamhet inom redovisning, bokslut, moms samt in- och utbetalningar till kunder, leverantörer, medborgare och medarbetare. Verksamhet som är nödvändig för kunderna för att kunna följa lag, regelverk samt de riktlinjer staden har för rapportering. Göteborgs Stad har idag standardiserade processer inom området, beslutade av ekonomidirektören vilket säkerställer en effektiv hantering.

HR

Inom området levereras tjänster i personalprocessen. Dessa är grunden för att

stödja stadens verksamheter, chefer och medarbetare inom personalområdet och utgöra underlag för ett enhetligt, kvalitetssäkrat och effektivt arbetssätt i staden. En stor del av tjänsterna gäller löneadministration som hantering av anställda, lönespecifikationer, behörigheter med mera. Dessutom levereras även kompetens som till exempel karriärplanering, chefsförsörjning, rehabilitering och rekrytering. Grunden är att kunderna ska kunna följa lagar och kollektivavtal och säkra att staden är en attraktiv arbetsgivare.

Digital infrastruktur

Tjänsteleveranser avser grundläggande IT Infrastruktur i stadens system och hantering kring till exempel datalagring, serverplattformar, lokala nät (LAN) och Stadsnät (WAN). Varje anställd är beroende för IT-tjänsterna för att kunna utföra sitt uppdrag, både hårda och mjuka tjänster som IT arbetsplats, Office 365, licenser, konto- och behörighetshantering, med mera. En viktig funktion är också IT-säkerhetshantering inom alla system och processer.

Kommunikation

Området hanterar tjänster såsom stadens officiella webbplats, webpublicering, intranät, grafikmallar och bilder samt telefoni och stödsystem. Funktioner som är basverksamhet för kommunikation internt och med medborgare och företag för att nå stärkt demokrati och delaktighet via digitala kanaler

Ledning och styrning

Tjänsteleveranser avser system för ärendehantering (LIS-databaser), dataskyddsombud, system för kvalitet och uppföljning samt planering och rapportering inom staden. Dessa funktioner är viktiga verktyg för den centrala ledningen och styrningen utifrån beslut i kommunfullmäktige och innefattar tjänster för den politiska ärendehanteringens samt rapportering och dokumenthantering inom stadens förvaltningar och bolag.

5 Kommunfullmäktiges mål

Göteborgs Stads budget

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 policies, som ska ses som stödjande dokument.

Centrala mål:

- 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
- Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare
- Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete
- Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer
- Vi ska jobba effektivt tillsammans med leverans av våra tjänster
- Vi ska ha en ekonomi i balans
- Vi ska inom ramen för vårt uppdrag ta ansvar för en hållbar utveckling

Styrande dokument, program och planer

Göteborgs Stad styrs förutom av budgeten av ett stort antal policies, planer och program samt riktlinjer. I en del av dessa program och planer har Intracservice 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. Förvaltningens verksamhetsplan redogör för dessa mer i detalj.

Verksamhetsmål och plan

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.

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.

För mer information om nämndens presentation av nämndmål, indikatorer och aktiviteter utifrån Göteborg Stads budget 2023 hänvisas till nämndens verksamhetsplan 2023, som beslutades av nämnden i december 2022.

6 Kommunfullmäktiges uppdrag

Nämnden för Intraservices grunduppdrag utgår från nämndens reglemente.

I Göteborgs Stads budget 2023 beskrivs utvecklingsmål och uppdrag till stadens verksamheter. Intraservice har inte angetts explicit för uppdrag i staden, men som serviceorganisation till stadens förvaltningar och bolag bidrar nämnden för Intraservice till de mål och uppdrag som beskrivs i Göteborgs Stads budget 2023. Dessa målområden omhändertas i verksamhetsplanen och bryts ner till nämndmål och aktiviteter för hög måluppfyllnad.

Stadens beslutade policy, planer och program utgör grunden för de utvecklingsaktiviteter som beskrivs i förvaltningens riskbild och verksamhetsplan för 2023.

Ett antal uppdrag återredovisades av förvaltningen till Nämnden för Intraservice i slutet på 2022. Nämnden ansåg etableringsuppdrag och verkställighetsuppdrag från 2022 som slutförda och inväntar Kommunfullmäktiges godkännande att uppdragen kan anses fullgjorda. De tidigare etableringsuppdragen omhändertas framåt som en del i Nämndens grunduppdrag med kontinuerlig drift av funktioner och tjänsteleveranser till stadens verksamheter. Omfattning av tjänsteleverans och värde regleras i kundavtal för verksamhetsåret.

Kommunfullmäktiges aktuella uppdrag för nämnden för Intraservice 2023 listas nedan:

Uppdrag 2022 som kvarstår 2023

- 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.
- Nämnden för Intraservice får i uppdrag att utreda vilka förmåner som är möjliga att administrera tekniskt via förmånsportalen samt hur den reviderade inriktningen med varierade förmåner påverkar möjligheterna att använda en förmånsportal.
- Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.
- Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.

Uppdrag 2023

- Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att stärka de organisatoriska förutsättningarna för första linjens chefer och genomföra utbildningar om

tillitsbaserat ledarskap.

- Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att arbeta för att andelen arbetade timmar som utförs av timanställda inte överstiger fem procent.
- 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.

7 Resursfördelning

Intraservice ekonomiska förutsättningar

Intraservice budgeterade verksamhetskostnader på 1 358 miljoner kronor består huvudsakligen av gemensamma tjänster om 311 miljoner kronor, samt digital infrastruktur om 757 miljoner kronor.

Därutöver utför förvaltningen andra tjänster som faktureras direkt till förvaltningar och bolag, till exempel vissa licenser, redovisningsuppdrag, ledarutveckling samt delar av kommunikationstjänsterna. Vissa av dessa tjänstekostnader är kontrakterade av kunderna, medan andra kostnader är beräknade att kunna säljas under året, men där avtal ännu inte finns tecknade.

Förvaltningens prioriteringar

Förvaltningen har arbetat med förändringsaktiviteter under 2022 för att möta nya uppdrag och anpassa organisationen utifrån riktlinjen.

Prioriterade områden har varit att anpassa organisation och styrning, tjänsteleveranser och gränssnitt mot kund. Förändringsaktiviteterna inom respektive område beskrivs i förvaltningens verksamhetsplan.

Effektivisering - mål i Göteborgs Stads budget

Enligt budgeten för 2023 ska nämnder vara mycket restriktiva vid anställning av personal i yrkesgrupper som arbetar med administration och ledningsarbete. Åtgärder ska vidtas för att begränsa nya och utvidgade uppgifter som medför administrativt arbete. Det ska uppmuntras att samarbeta för att minska administrationens omfattning i syfte att åstadkomma en mer effektiv administration och kommunikation. Arbete utfört av konsulter ska minska.

7.1 Effektiv resursanvändning

Förvaltningen har i budgetarbetet bedömt och beräknat kostnaderna för 2023 års planerade verksamhet. Beräkning har skett av tjänstekostnader och kundvolym och budgetramen har ökat, vilket är en direkt effekt av tjänste- och volymutvecklingen utifrån kundernas ökade behov.

Förutsättningarna i budgetramarna för prislistan bygger på de förutsättningar som gäller idag samt den bedömning chefer gjort inför 2023 om bedömt personal- och konsultbehov. I Göteborgs Stads budget har staden gjort en bedömning av den ekonomiska risken i kommande lönerörelse och beaktat ett löneindex. Intraservice förvaltning har rimlighetsbedömt förvaltningens risk och beaktat denna i budgetramen.

Förvaltningen har under 2022 genomfört en organisationsöversyn som ett led i att anpassa verksamheten till den nya styrmodellen. Detta har inneburit minskade indirekta kostnader för de tjänsteområden som överförts till andra förvaltningar. Det har även inneburit översyn av förvaltningens övergripande gemensamma kostnader genom bland annat konsolidera verksamhetsområden för att effektivisera.

Förvaltningen har även bedömt behovet av intern kvalitetsutveckling och förbättringsarbete inom förvaltningen. Beräknade kostnader för detta har inte

beaktats i tjänstekostnaderna, utan har hanterats som effektiviseringar inom andra områden i verksamheten.

Gemensamma processer och arbetssätt och förvaltningsplaner

Intraservice arbetar utifrån ett ledningssystem som avser gemensamma arbetssätt för hur förvaltningen leder, styr, följer upp och förbättrar för att nå verksamhetens mål och ger förutsättningar att leverera det som efterfrågas av kunderna i rätt tid och till rätt kostnad.

"Gemensamt arbetssätt för tjänster och system" säkerställer uppbyggnad av befintliga tjänster enligt Intraservice tjänstemodell och skapar förutsättningar för implementering av Intraservice förvaltningsmodell. Modellerna definierar förvaltningsteam och gemensamma arbetssätt som säkerställer att vi arbetar samordnat inom och mellan verksamhetsområden.

Förvaltningsplaner upprättas inom tjänsteområdena där det tydliggörs vilka tjänster och system Intraservice har, vilka komponenter som ingår i tjänsterna och vem som ansvarar för respektive tjänstekomponent.

Portfölj- och projektstyrning

Intraservice arbetar med portföljstyrning som gör det möjligt för förvaltningen att prioritera mellan projekt för att ge staden mest nytta, samt att på ett effektivt sätt koppla till strategiska mål. Portföljstyrningen förbättrar också samordning och kvalitetssäkring av projekt och resurstilldelning. Projektplanering och uppföljning sker för förvaltningens utvecklingsprojekt och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och tydligare prognosarbete.

Volymökningar och nya tjänster, förändrade tjänster

Vid införande av nya tjänster och/eller uppdrag ska kostnadsökningarna i verksamhet alltid kopplas till nyttan för Göteborgs Stads verksamheter. Nya eller utvecklade tjänster ska göra det möjligt för medarbetarna i staden att arbeta effektivare. Målet är att nyttan i staden ska vara större än kostnadsökningen för tjänsterna.

Konsolidering och standardisering ger också stordriftsfördelar, ökade producerade volymer ska ge minskade kostnader per volymenhet.

Effektiviseringar som bidrar till att minska kostnaderna i staden

Det är av yttersta vikt att det råder en god kontroll över ekonomi och leveranser sker på ett tillfredsställande sätt inom tjänsteområdena. Förvaltningen arbetar med projektstyrning, kostnadskontroll och löpande uppföljning och prognosarbete. För att förvaltningen långsiktigt ska klara sitt uppdrag med avseende på kvalitet och pris så krävs en organisation med stor lyhördhet i förhållande till beställarnas behov. Nyttorealiseringsen är ett instrument för att driva detta arbete.

7.2 Driftbudget

Budgetram 2023

Förslag till budgeten 2023 för förvaltning av obligatoriska tjänster; bastjänster och digital infrastruktur uppgår till 997,5 miljoner kronor. Därutöver tillkommer valbara tjänster; tilläggs-, specialist- och verksamhetsspecifika tjänster.

Förvaltningen har utgått från budgetramarna för 2022 och beaktat de förändringar som sker i verksamheterna inför 2023. I arbete har även analys skett av helår utfallet 2022 för att bedöma om ny information behöver beaktas.

Ekonomisk sammanställning

Nedan beskrivs verksamhetskostnaderna för förvaltning för respektive år.

Belopp i mnkr	Utfall 2021	Utfall 2022	Budget 2023
Förvaltning	1 155,8	1 261,8	1 358,2

Nedan beskrivs de intäkter och kostnader som budgeteras för 2023 jämfört med budget för 2022. Klassificering av tjänster är förändrad jämfört med 2022, vilket innebär att jämförelse inte kan ske per tjänstekategori. Beräknade kostnader nedan är exklusive utvecklingsinitiativen, som redovisas separat under 7.3 nedan.

Belopp i mnkr	Budget 2023	Budget 2022
Verksamhetens intäkter		
Bastjänster	240,2	0
Digital infrastruktur	757,3	0
Tillägg-, specialist, verksamhetsspecifika tjänster	70,4	0
Kommungemensamma tjänster (exkl utveckling)	0	986,0
Direktförsäljning och övriga intäkter	253,3	254,9
	1 321,2	1 240,9
Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader	-570,0	-508,3
Konsultkostnader	-84,5	-85,1
IT-program, IT-licenser, IT-tjänster, hyra IT-utrustning	-554,5	527,8
Övriga kostnader	-147,4	-142,1
Finansnetto	-1,8	0,6
Totala kostnader	-1 358,2	-1 262,7
Kommunbidrag	37,0	21,8
Resultat	0,0	0,0

Större förändringar

Per augusti 2022 har överlämnande skett av verksamhet till utbildningsförvaltningarna. Från januari 2023 kommer överlämning ske av verksamhet till vård och omsorg samt inköp och upphandling. Fortsatta leveranser av digital infrastruktur och servicetjänster kommer ske till dessa förvaltningar, men ansvaret för processerna och systemen övergår.

Under 2022 har det pågått arbete med att konsolidera in bolagen i processerna för Ekonomi och Inköp samt även inom IT. Detta arbete fortsätter även 2023.

	Belopp i mnkr
Ingående budgetram verksamhetskostnader 2023	1 262,7
Förändring i budgetram - ökningar vår 2022 (preliminärt beräkningsunderlag)	60,0
Förändring i budgetram - ökningar höst 2022	69,0
Avgående verksamhetskostnader utbildning, vård och omsorg samt inköp och upphandling	-120,0
Förändring i direktförsäljning samt tilläggs-, specialist och verksamhetsspecifika tjänster	83,9
Utgående budgetram verksamhetskostnader 2023	1 358,2

Förändringar i budgetramen innefattar följande områden:

Index och leverantörsavtal

Består av indexökning för personal och övriga kostnader. Här ingår även en beräkning av index för specifika leverantörsavtal. Ökning av sociala avgifter (statligt beslutat PO-pålägg) har inte utökats ramen, utan detta har hanterats som effektivisering inom förvaltningen. Total beräknad indexökning som belastat tjänsterna uppgår till ca 4,5 procent.

Effekter av utveckling 2022

Tjänsteplanerna 2022-2024 beskriver de utvecklingsinitiativ som sker 2022 och vilken effekt detta får på förvaltning (vidmakthållandet) för 2023. Dessa kostnader kommer uppstå i förvaltning under 2023 när utvecklingsprojekten övergår till drift.

Förändringar i beslutade tjänster

Tillkommande kostnader för förändringar i tjänster som är beslutade tidigare, men där dessa fortsatt är under uppbyggnad. Här har tillräcklig information inte funnits under våren för att kunna göra en rimlig bedömning av kostnaden för tjänsterna. Denna beräkning har uppdaterats under hösten.

Volymökningar

Volymökningar avser de beställningar som kunderna kommer göra för 2023 i de olika tjänsterna. Volymökningar avser också ökningar i de tjänster som bolagen nyttjar 2023 i och med bolagskonsolideringen.

Utveckling i befintliga tjänster (Ekonomi)

Enligt riktlinjen ska utveckling i befintlig tjänst inkluderas i tjänstekostnaden. Detta har skett inom Ekonomi, men inte inom övriga verksamhetsområden. Beslutet att inkludera utvecklingen inom förvaltning i Ekonomi har skett i Tjänsteforum, medan för övriga områden särredovisas dessa som utveckling. År 2023 blir ett övergångsår där dessa initiativ kommer debiteras kunderna separat. Under 2023 kommer Strategisk samordningsgrupp ta över arbetet efter Beslutsforum och samordning ske för att prioritera utvecklingsinsatser för 2024 och framåt.

Förutsättningsskapande funktioner

Tillkommande kostnader har beaktats för förstudie datorhall; ett arbete som

behöver genomföras för att planera för flytt av datorhall på sikt. Även kostnader för EA-arkitektur är en stadengemensam funktion som är inskriven i riktlinjen som Intraservice särskilda åtagande. Beräknade kostnader har tidigare varit del av verksamhetsnomineringen i syfte att erhålla finansiering genom kommunbidrag för att funktionerna inte ska belasta tjänstekostnaderna. Då finansiering inte erhållits behöver dessa kostnader tas med som utökning av tjänstekostnaden 2023.

Övrigt

Övrigt avser bland annat förbättringsarbete internt inom förvaltningen som uppbyggnad av kundorganisation, förstärkning av kanslifunktionen, mm. Utökningarna har finansierats genom effektiviseringar inom övriga organisationen och ökar inte tjänstekostnaden och kundernas kostnad.

Uppbyggnad av Kompetenscenter för digitalisering (som i grunden är ett uppdrag från Kommunfullmäktiga), detta har också finansierats genom effektivisering inom övriga organisationen.

Avgående verksamhet

Avser kostnader för verksamhet som överförts till utbildningsförvaltningarna, vård och omsorg samt inköp och upphandling.

Förändringar i övriga intäkter

Förvaltningen hanterar verksamhet utanför tjänsterna, såsom förmedling av licenser, datorer, mobiler inom vård och omsorg, mm. Detta direktfaktureras kund. Därutöver kommer det finnas mer verksamhet som nu är valbar för kund, vilket beräknas som övriga intäkter.

Förändring i kommunbidrag

För 2023 kommer vissa funktioner att finansieras med kommunbidrag istället för fakturering till kund. Dessa avser främst uppdrag som förvaltningen tidigare fått som har ökat tjänstekostnaderna. Uppdrag som Dataskyddsombud, hantering av moms och skatter, uppdrag inom HR, mm.

7.3 Investeringsbudget

Utvecklingsinitiativen är uppdelade i nyutveckling och utveckling inom befintlig tjänst. Initiativen specificeras i Tjänsteplaner 2023-2025 och de har tagits fram i samråd med kunderna i kundråd där dialog och prioritering skett. Dessa kundråd innefattar också Tjänsteforum, Prioforum och Beslutsforum för 2022.

Beslutsforum kommer överlämna uppdraget att samordna utvecklingsarbetet till Strategisk Samordningsgrupp per 31 december 2022.

Resultatet av dialogerna i kundråden innebär att nedan utveckling kommer genomföras under 2023. Fakturering sker till kunderna separat under 2023.

Tjänsteområde	Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst	Totalt
HR	0,8	12,2	13,0
IT	20,3	27,6	47,9
Kommunikation	7,1	0,8	7,9
Ledning, styrning	20,7	0	20,7
	48,9	40,6	89,5

Verksamhetsområde Ekonomi har ett utvecklingsbehov på ca 6,2 mnkr, vilket redan beaktats i tjänsterna för området och ingår inte i tabellen ovan.

Utvecklingen för 2023 kommer överföras till Intraservice förvaltning när projekten slutförts. Detta innebär ökade kostnader för förvaltning 2024 och framåt. Kostnaderna kommer då att ingå i tjänstekostnaderna för de tjänster utvecklingen avser.

Samtliga utvecklingskostnader kommer debiteras kunderna separat för 2023, på samma sätt som 2022. För 2024 är planen att utveckling inom befintlig tjänst ska ingå i tjänstekostnaden för den underliggande tjänsten.