

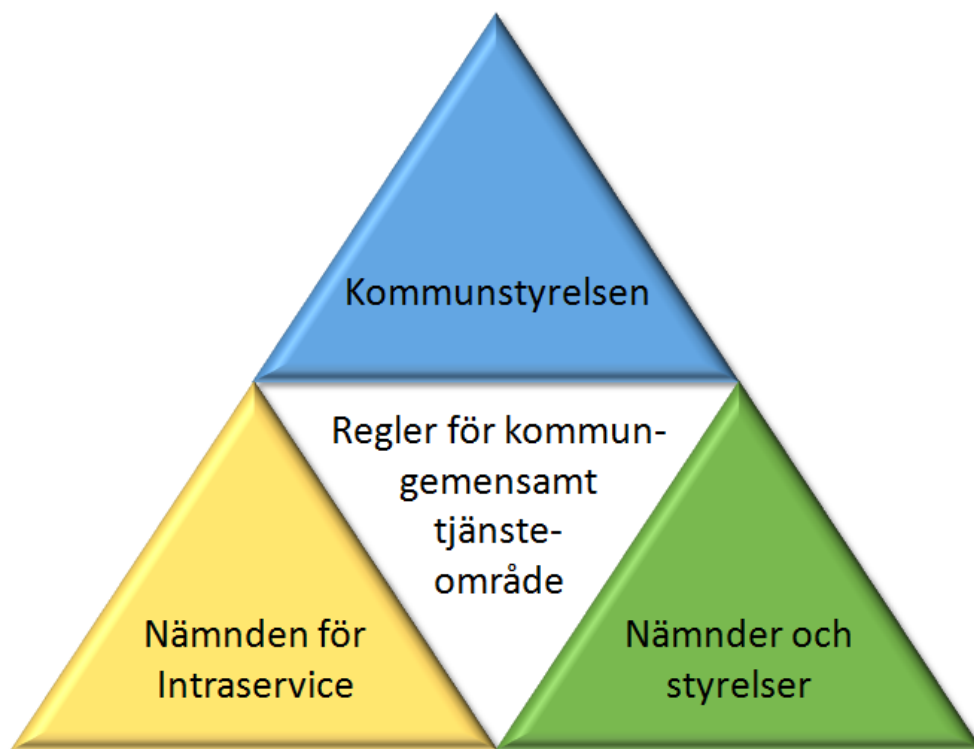


Göteborgs  
Stad

## Regler

### för kommungemensamma interna tjänster

Beslutad 2016-03-21





Referens:

Regler för kommundelgemensamma interna tjänster

---

## Innehållsförteckning

<b>INLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>TJÄNSTEOMRÅDEN.....</b>	<b>3</b>
LEDNING OCH STYRNING.....	4
VÄLFÄRD (VÅRD OCH OMSORG) .....	7
UTBILDNING.....	13
EKONOMI.....	16
HR.....	19
KOMMUNIKATION.....	22
E-HANDEL .....	28
IT-TJÄNSTER .....	31



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

---

## Inledning

Dessa ”**Regler för kommungemensamma interna tjänsteområden och tjänster**”(dnr 0013/16) beslutades av stadsdirektören på delegation av kommunstyrelsen 2016-03-21.

Denna version ersätter tidigare version beslutad av KS 2015-03-11.

”**Regler för kommungemensamma interna tjänster**” kompletterar ”**Riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster**” (dnr 0915/13) som beslutades av KF 2014-06-05.

Reglerna fastställer vilka tjänsteområden och tjänster som är kommungemensamma.

## Tjänsteområden

Ledning och styrning	Vård och omsorg	Utbildning	Ekonomi
HR	Kommunikation	E-handel	IT-tjänster

Aktuella tjänsteområden och tillhörande tjänster beskrivs under respektive avsnitt nedan.



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

## Ledning och styrning

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör för Ledningsstaben

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

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

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

Ledord för långsiktig inriktning och mål:

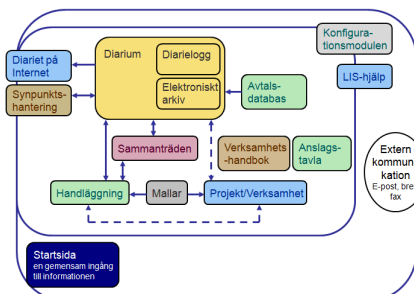
- Förenkla, förtydliga och tillgängliggöra – ordning och reda och bättre beslutsunderlag
- Att processerna stödjer att vi kan möta stadens utmaningar
- Sammanhang och beroenden
- Stärka kundorientering

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
Planering och uppföljning - lokal och central	Tjänsten skapar möjlighet för verksamheter inom staden att systematiskt arbeta med planering, uppföljning och rapportering med hjälp av gemensamma systemstöd och arbetssätt. T ex: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nulägesanalys</li><li>• Nämndens mål och uppdrag</li><li>• Verksamhetsplan</li><li>• Uppföljningsrapporter</li><li>• Kvalitetsrapporter</li></ul>	Systematik och stöd till förvaltningsledning och chefer att följa upp verksamhetens mål och uppdrag enligt stadens styrsystem <ul style="list-style-type: none"><li>• Skapa förutsättningar för att nå bättre måloppfyllelse, på alla nivåer, både vad gäller grunduppdrag och KF:s mål genom ett gemensamt, systematiskt och enklare arbetssätt.</li><li>• Skapa förutsättningar för högre kvalitet i underlag för beslut under hela planerings- och uppföljningsprocessen och därmed tydlig styrning och verksamhetsutveckling.</li><li>• Att stödja chefer på olika nivåer att arbeta systematiskt med ledning och styrning genom dokumentation, transparens, jämförelsemöjligheter, historik (vilket t.ex. underlättar vid byte av chefer)</li><li>• Effektivisera den</li></ul>



Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

		<p>kommuncentrala rapporteringen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skapa förutsättningar finns för att jämställdhetsintegrera verksamheterna.</li> </ul>
<p>Kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling</p>	<p>Tjänsten ger möjlighet till systematiskt kvalitetsarbete med fokus på verksamhetens brukare och kunder t ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marknads-, opinions- och attitydundersökningar</li> <li>• Hantering av synpunkter och avvikelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkt fokus på dem verksamheten är till för och stöd till förvaltningsledningar och chefer att utveckla verksamhetens kvalitet.</li> </ul>
<p>LIS (Ledning i samverkan)</p>	<p>Tjänsten ger ett komplett stöd för processororienterat arbetssätt, ordning och reda samt att uppfylla legala krav i hantering av ärenden/allmänna handlingar. Tjänsten stödjer också arbetet med möteshandlingar och genomförande av möten i nämnder och styrelser.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stöd för att underlätta informationsflöden och arkivering kopplat till lednings- och styrningsprocesser</li> <li>• Bättre kvalitet i ärendeberedning och beslutsfattande</li> </ul>
<p>Stöd för kemikalierregistrering</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tjänsten erbjuder en plattform för att dokumentera, styra, följa upp och rapportera kemikalieanvändningen inom respektive verksamhet.</li> <li>• Stöd till förvaltningar och bolag för måluppfyllelse av kemikalieplanen</li> <li>• Expertkunskap inom kemikalieområdet</li> <li>• Stöd i uppföljningen av åtgärder i kemikalieplanen</li> <li>• Vidmakthållande av berört IT-stöd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Underlättar hanteringen av kemiska produkter enligt gällande lagkrav vilket, utan systemstöd, innebär betydande mängd manuellt arbete</li> <li>• Till nytta för förvaltningar och bolag i arbetet med att kartlägga användningen av kemiska produkter. samt med att systematiskt minska användningen av farliga ämnen</li> </ul>



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

---

## **Ekonomistyrningsprinciper**

Tjänsterna ska stödja de beslutade processerna.

## **Prioriteringsforum**

**Forum:** Prioriterings- och ledningsforum för ledning och styrning i staden

**Ordförande:** Direktör för ledningstaben

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

**Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice

**Nominering:** Forumdeltagare utses av direktör för ledningstaben

Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

## Vård och omsorg

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör för välfärd och utbildning

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

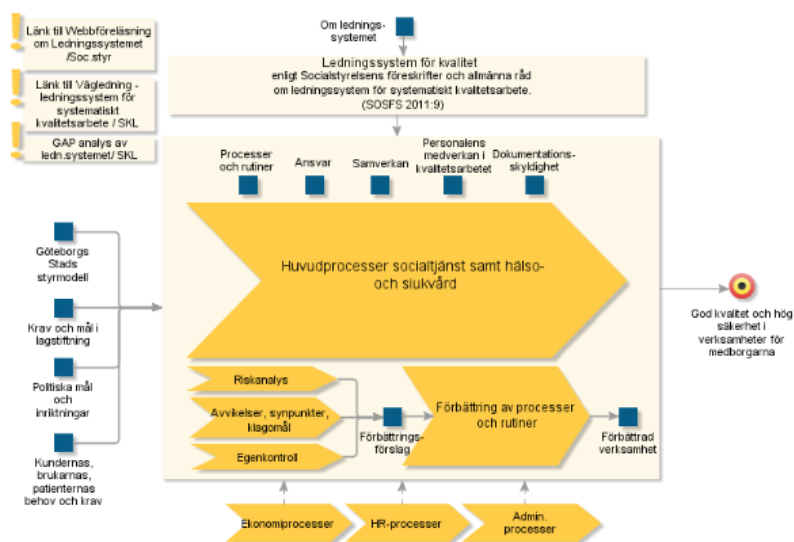
Inom området Vård och omsorg ingår verksamheterna äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård, funktionshinder, individ och familjeomsorg samt verksamhet som bedrivs inom social resurs.

Målsättningen är "en välfärd som ger förutsättningar för ett självständigt liv samt service, vård och omsorg med rätt kvalitet". Målet ska nås bland annat genom:

- Individanpassat stöd/service
- Gott bemötande
- Kostnadseffektivitet
- Engagerade professionella medarbetare
- Ett innovativt klimat
- Likabehandling
- Rättsäkerhet

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

Arbetet med Välfärdens processer har bl.a. sin grund i Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) som föreskriver att varje verksamhet som bedriver socialtjänst eller hälso- och sjukvård ska beskriva sina processer. Göteborgs stads ledningssystem för kvalitet är beslutad av respektive nämnd.



Genom en stadengemensam organisation och ett arbete som leds och samordnas från Stadsledningskontoret tas gemensamma processer fram för stadsdelarna och Social resursförvaltning.



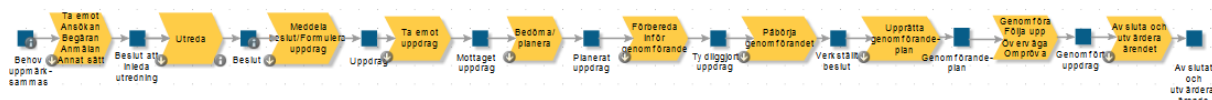
Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

## Tjänster

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

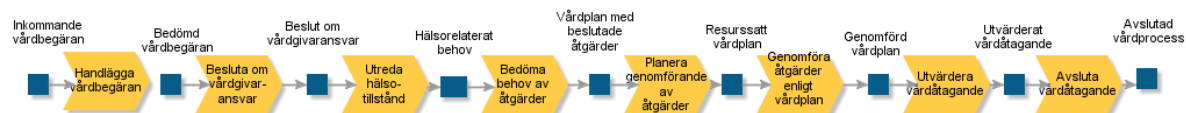
Tjänster inom området Vård och omsorg ska utgå från beslutade processer. Nedan illustreras beslutade huvudprocesser.

### Socialtjänstprocessen



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

### Hälso och sjukvårdsprocessen



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

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

Pågående arbete med e-samhället, e-hälsa, mobilitet, e-tjänster, kvalitetsregister, nationella fackspråk m.m. påverkar och förändrar behovet av interna tjänster inom området Vård och omsorg.

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Socialtjänst – myndighet</b>	<p><b>Regelverk</b></p> <p>Myndighetsutövning enligt socialtjänstprocessen inom individ och familjeomsorgens olika delar enligt SoL, LVU och LVM, funktionshinderverk-samhet enligt SoL och LSS, äldreomsorgen enligt SoL.</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förvalta och utveckla IT- stöd för informationshanteringen i berörd process</li> <li>• Central systemadministration</li> <li>• Teknisk support</li> <li>• Verksamhetssupport</li> </ul>	<p><b>Tjänstens nytta</b></p> <p>Stabil förvaltning och drift Trygg support Effektivisering av IT-stöd Säkra viktiga samband och integrationer Likvärdig utbildning Proaktivitet i utvecklingen av tjänsten. Ökad användbarhet.</p> <p><b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b></p>





Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samordna och leda tjänsteforum samt användarforum</li> <li>• Informera avseende förändringar i tjänsten</li> <li>• Planera och genomföra utbildning</li> <li>• Bevaka att de IT stöd som omfattas av tjänsten ger ett relevant stöd för verksamhetens processer</li> <li>• Förbereda, föreslå och planera för utveckling av aktuell tjänst</li> </ul>	<p>till socialsekreterare/ biståndshandläggare i myndighetsprocessens olika aktiviteter.</p> <p>till socialsekreterare/ biståndshandläggare vid utbetalning av ersättningar.</p> <p>till avgiftshandläggare eller motsvarande för hantering av avgifter till enskilda.</p>
<p><b>Socialtjänst – genomföra socialtjänst</b></p>	<p><b>Regelverk</b></p> <p>Genomförande av beslutade insatser enligt socialtjänstprocessen inom; individ och familjeomsorgens olika delar enligt SoL, LVU och LVM, funktionshinder-verksamheten enligt SoL och LSS äldreomsorgen enligt SoL</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förvalta och utveckla IT- stöd för informationshanteringen i berörd process</li> <li>• Central systemadministration</li> <li>• Teknisk support</li> <li>• Verksamhetssupport</li> <li>• Samordna och leda tjänsteforum samt användarforum</li> <li>• Informera avseende förändringar i tjänsten</li> <li>• Planera och genomföra utbildning</li> <li>• Bevaka att de IT stöd som omfattas av tjänsten ger ett relevant stöd för verksamhetens processer</li> <li>• Förbereda, föreslå och planera för utveckling av aktuell tjänst</li> <li>• Valfärdsteknologi inklusive digitala trygghetslarm</li> </ul>	<p><b>Tjänstens nytta</b></p> <p>Stabil förvaltning och drift Trygg support Effektivisering av IT-stöd Säkra viktiga samband och integrationer Likvärdig utbildning Proaktivitet i utvecklingen av tjänsten. Ökad användbarhet.</p> <p><b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b></p> <p>till enhetschefer och medarbetare för social dokumentation i journal, upprättande och revidering av genomförande-planer, uppföljning och utvärdering m.m.</p>
<p><b>Socialtjänst - Flyktingmottagande</b></p>		<p><b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b></p> <p>för flyktingmottagning, etableringsverksamhet och utbetalning.</p>
<p><b>Socialtjänst - Familjerätt</b></p>	<p><b>Regelverk</b></p> <p>Myndighetsutövning och genomförande inom familjerätten.</p>	<p><b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b></p> <p>för faderskapsärenden och adoptioner</p>
<p><b>Socialtjänst - Familjehem</b></p>	<p><b>Regelverk</b></p> <p>Genomförande av beslut om familjehem</p>	<p><b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b></p> <p>för genomförande av insatsen familjehem</p>



Referens:  
Regler för kommundemensamma interna tjänster

<b>Socialtjänst – generellt stöd</b>	Verksamhetens övriga behov av stöd för att följa gällande lagstiftning samt för att bedriva en effektiv verksamhet med god kvalitet.	<b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• för uppföljning</li><li>• statistik och utdata</li><li>• avställning (bevarande och gallring)</li><li>• avvikelshantering</li><li>• vård- och myndighetssamverkan</li><li>• hantering av grundutrustning (medicintekniska produkter) inom äldreomsorgen</li><li>• planeringsstöd mätning av utförd tid och kvalitetsregister</li><li>• mobilt arbetssätt</li></ul>
<b>Kommunal hälso- och sjukvård</b>	<b>Regelverk</b> Hälso- och sjukvårdslagen.  <b>Tjänstens omfattning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Förvalta och utveckla IT- stöd för informationshanteringen i berörd process</li><li>• Central systemadministration</li><li>• Teknisk support</li><li>• Verksamhetssupport</li><li>• Samordna och leda tjänsteforum samt användarforum</li><li>• Informera avseende förändringar i tjänsten</li><li>• Planera och genomföra utbildning</li><li>• Bevaka att de IT stöd som omfattas av tjänsten ger ett relevant stöd för verksamhetens processer</li><li>• Förbereda, föreslå och planera för utveckling av aktuell tjänst</li></ul>	<b>Tjänstens nytta</b> Stabil förvaltning och drift Trygg support Effektivisering av IT-stöd Säkra viktiga samband och integrationer Likvärdig utbildning Proaktivitet i utvecklingen av tjänsten. Ökad användbarhet.  <b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b>  att utifrån hälso- och sjukvårdsprocessen tillhandahålla god och säker vård.  till legitimerad personal i hälso- och sjukvårdsprocessens olika aktiviteter såsom exempelvis handlägga vårdbegäran, utreda hälsotillstånd, planera genomförande av åtgärder, utvärdera vårdåtagande.  för delegering av hälso- och sjukvårdsinsats till icke legitimerad hälso-och sjukvårdspersonal.



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

<b>Ungdomsmottagning</b>	<b>Tjänstens omfattning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Förvalta och utveckla IT- stöd för informationshanteringen i berörd process</li><li>• Central systemadministration</li><li>• Teknisk support</li><li>• Verksamhetssupport</li><li>• Samordna och leda tjänsteforum samt användarforum</li><li>• Informera avseende förändringar i tjänsten</li><li>• Planera och genomföra utbildning</li><li>• Bevaka att de IT stöd som omfattas av tjänsten ger ett relevant stöd för verksamhetens processer</li><li>• Förbereda, föreslå och planera för utveckling av aktuell tjänst</li></ul>	<b>Tjänstens nytta</b> <p>Stabil förvaltning och drift Trygg support Effektivisering av IT-stöd Säkra viktiga samband och integrationer Likvärdig utbildning Proaktivitet i utvecklingen av tjänsten. Ökad användbarhet. <b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b> I ungdomsmottagningens olika processer och aktiviteter.</p>
<b>Hälso- och sjukvård - generellt stöd</b>	Verksamhetens övriga behov av stöd för att följa gällande lagstiftning samt för att bedriva en effektiv verksamhet med god kvalitet.	<b>Tjänsten skall svara mot verksamhetens behov av stöd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• för kvalitetsregister</li><li>• för uppföljning, statistik och utdata</li><li>• för Avvikelsehantering</li><li>• för Vårdsamverkan</li><li>• för hantering av grundutrustning medicintekniska produkter</li><li>• för avställning, bevarande och gallring).</li><li>• för mobilt arbetssätt</li></ul>



Referens:

Regler för kommundelgemensamma interna tjänster

---

## Ekonomistyrningsprinciper

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

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

## Prioriteringsforum

- Forum:** Prioriteringsforum för Vård och omsorg samt Utbildning
- Ordförande:** Direktör för Valfärd och utbildning
- Forumdeltagare:** 3-13 förvaltningsdirektörer, eventuellt med några sektorschefer eller chefer på motsvarande nivå.
- Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice
- Nominering:** Forumdeltagare utses av direktör för Valfärd och utbildning



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

## Utbildning

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör för välfärd och utbildning

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Inom utbildningsområdet ingår följande skolformer: förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, grundsärskola, gymnasium, gymnasiesärskola och kulturskola.

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

Tjänsteområdet ska stödja sektor utbildning med ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster.

Välfärdsområdet, där sektor utbildning ingår, arbetar med processororienterad verksamhetsutveckling. Tjänsterna inom välfärdsområdet ska, där det är möjligt, utgå från beslutade processer.

Processutveckling har hittills genomförts inom:

- Mottagande i grund- och gymnasiesärskola
- Elevhälsa
- Administrativa rutiner i förskola/familjedaghem
- Kulturskolan

Processerna hittas på respektive förvaltnings Intranätssida under rubriken "Välfärdens processer".

Pågående arbete med program för e-samhälle påverkar och förändrar behovet av interna tjänster inom välfärdsområdet.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Administrativt IT-stöd för förskola och skola</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för skolpliktsbevakning, fakturor, e-ansökan till förskola, fritidshem och kulturskola, hantering av kö och tilldelning av platser.	Stöd i myndighetsprocessens administrativa aktiviteter. Effektiv och tillgänglig service åt medborgarna.
<b>Pedagogiskt IT-stöd för förskola och skola</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för närvarohantering, planering, prov, inlämningar, omdömen och individuella utvecklingsplaner. Vidare erbjuder tjänsten stöd för kommunikation, dokumenthantering och samverkan.	Stöd i myndighetsprocessens pedagogiska aktiviteter. Samordnat pedagogiskt IT-stöd för alla skolformer. Skapar möjligheter för nya arbetssätt. Möjliggör likvärdighet för alla elever. Möjliggör kommunikation skola/hem.



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

<b>IT-stöd för elevhälsa</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för journalföring och dokumentation inom elevhälsans olika professioner.	Säkerställer skolans elevhälsoarbete.  Skapar en rättsäker process för elever i behov av stöd av elevhälsan.  Stödjer skolans processer inom elevhälsan.
<b>Administrativt IT-stöd för kulturskola</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för kursutbud, e-ansökan, hantering av kö, tilldelning av platser, fakturor, instrumentförråd och planering.	Stöd i Kulturskolans uppdrag att på ett likvärdigt sätt erbjuda barn och ungdomar tillgång till kulturskolans utbud.  Effektiv hantering i ansöknings- och antagningsprocessen.  Stödjer fastställda och enhetliga arbetssätt och stärker likvärdigheten mellan stadsdelarna.  Kvalitetssäkrad statistik.  Öppnar fler möjligheter för kulturskolan att använda IT i undervisningen.
<b>Måltidsverksamhet</b>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för planering av måltider, visning av menyer och beställningar.	Stödjer de olika måltidsverksamheternas måltidsplanering.  Bidrar till bättre kvalitet (närlagsriktighet).  Minskar svinn med ekonomiska och miljömässiga vinster som följd.  Förenklar hantering och administration kring matbeställningar.  Skapar möjligheter för statistik och uppföljning.



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

---

## Ekonomistyrningsprinciper

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

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

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

## Prioriteringsforum

- Forum:** Prioriteringsforum för Vård och omsorg samt Utbildning
- Ordförande:** Direktör för Valfärd och utbildning
- Forumdeltagare:** 3-13 förvaltningsdirektörer, eventuellt med några sektorschefer eller chefer på motsvarande nivå.
- Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice
- Nominering:** Forumdeltagare utses av direktör för Valfärd och utbildning



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

## Ekonomi

Ansvareg för tjänsteområdet: Ekonomidirektör

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

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



### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd i Budgetprocessen</b>	Tjänsten skapar förutsättning för samtliga chefer i staden att årligen lägga budget för sin verksamhet. Säkerställa en effektiv process och övervaka densamma.  I tillägg till dessa uppgifter även övervaka systemfunktionaliteten.	Varje chef i staden behöver ett stöd för att upprätta sin budget och kunna rapportera den vidare till överställd chef.  Denna budget kan också genom systemstödet eskaleras uppåt i organisationen och möjliggöra därmed transparens i staden.
<b>Stöd i personalbudgetprocessen</b>	Tjänsten skapar förutsättning för samtliga chefer i staden att årligen lägga personalbudget för sin verksamhet. Säkerställa en effektiv process och övervaka densamma. Processen är en delprocess i budgetprocessen och frivillig att använda sig av i respektive förvaltning.  I tillägg till dessa uppgifter även övervaka systemfunktionaliteten.	Varje chef i staden har genom tjänsten förutsättningar skapa en personalbudget med hjälp av befintlig data från personalsystemet.
<b>Stöd i redovisningsprocessen (huvudbok)</b>	Tjänsten tillhandahålls för att skapa förutsättningar att löpande sköta stadens redovisning avseende såväl intern som externredovisning. I tjänsten ingår att tillhandahålla huvudbok.  I tillägg till dessa uppgifter även	Tjänsten är grundförutsättningar för att genomföra stadens redovisning och därmed följa kommunallag samt lagen om kommunalredovisning.





Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

	övervaka systemfunktionaliteten.	
<b>Stöd i processen för anläggningsregistrering/-reskontra</b>	Tjänsten tillhandahålls för att skapa förutsättningar att löpande sköta redovisning av stadens anläggningstillgångar.  I tillägg till dessa uppgifter även övervaka systemfunktionaliteten.	Tjänsten är grundförutsättningar för att säkerställa redovisning av stadens anläggningstillgångar.
<b>Stöd till kundreskontraprocessen</b>	Tjänsten tillhandahålls för att skapa förutsättning för stadens kundfakturering.  I tillägg till dessa uppgifter även övervaka systemfunktionaliteten.	Tjänsten möjliggör att staden kan fakturera sina kunder samt möjliggör bevakning av inbetalningarna.
<b>Stöd till leverantörsreskontraprocessen</b>	Tjänsten tillhandahålls för att skapa förutsättning för stadens kan sköta betalningen av sina leverantörsfakturor.  I tillägg till dessa uppgifter även övervaka systemfunktionaliteten.	Tjänsten möjliggör att staden kan betala sina leverantörer.
<b>Stöd i prognosprocessen</b>	Tjänsten skapar förutsättning för samtliga chefer i staden att lägga prognos för sin verksamhet. Denna prognos kan också genom systemstödet eskaleras uppåt i organisationen och möjliggöra därmed transparens i staden. Säkerställa en effektiv process och övervaka densamma. I tillägg till dessa uppgifter även övervaka systemfunktionaliteten.	Varje chef i staden behöver ett stöd för att upprätta sin prognos, enligt stadens och den egna förvaltningens krav, och kunna rapportera den vidare till överställd chef.
<b>Stöd i analysprocessen</b>	Tjänsten skapar förutsättning för samtliga chefer och berörda handläggare i staden att analysera sin verksamhet. Bidra med egna förslag för att utveckla utdata och analysunderlagen.	Varje chef i staden behöver ett stöd för att kunna analysera sin verksamhet.



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

---

## Ekonomistyrningsprinciper

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

Utdata skall vara ändamålsenlig.

## Prioriteringsforum

- Forum:** Stadens ekonomichefsforum
- Ordförande:** Ekonomidirektören, eller den ekonomidirektören delegerar till
- Forumdeltagare:** En ekonomichef (EKC) från stadens stadsdelsförvaltningar och en ekonomichef från stadens fackförvaltningar. Dessa två ekonomichefer utses i sina respektive grupper.
- Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice
- Nominering:** Deltagare till forumet nomineras från respektive ekonomichefsgruppering och omprövas årligen.



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

## HR

Ansvarig för tjänsteområdet: HR-direktör

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

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

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

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa</b>	Utveckla processen, stödja stadens HR-avdelningar i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och it-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för chefer och HR-avdelningar i staden att säkerställa kvalitén i arbetsmiljöarbetet.
<b>Stöd i arbetet med bemanning</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och it-stöd.  Samordna nätverk med representanter från staden.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med bemanning.
<b>Stöd i arbetet med chefsförsörjning</b>	Kompetenshöjande eller stödjande insatser för den individuella chefsutvecklingen samt insatser på uppdrag av processledaren för chefsförsörjning.	Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kompetens hos chefer.
<b>Stöd i arbetet med lönebildning</b>	Tillhandahålla it-stöd, utbildning för arbetsvärdering, lönekartläggning och löneöversyn. Ta fram underlag för jämförelser i form av lönestatistik och uppföljning av utfall.	Tjänsten underlättar hantering av lönebildningen, skapar förutsättningar för att de som arbetar med lönebildning har den kompetens de behöver i it-stöden.
<b>Stöd i arbetet med omställning</b>	Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen	Tjänsten skapar förutsättningar för chefer och HR-avdelningar i staden att säkerställa kvalitén i



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

	<p>och it-stöd.</p> <p>Samordna nätverk med representanter från staden.</p> <p>Handlägga ansökningar till omställningsanslaget.</p>	<p>omställningsarbetet.</p>
<b>Stöd i arbetet med personaluppföljning</b>	<p>Tillhandahålla it-stöd samt utbildning.</p>	<p>Tjänsten ger förutsättningar för staden att följa upp nyckeltal inom personalområdet.</p>
<b>Stöd i arbetet med rehabilitering</b>	<p>Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och it-stöd.</p> <p>Samordna nätverk med representanter från staden.</p>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med rehabilitering.</p>
<b>Stöd i arbetet med rekrytering och praktik</b>	<p>Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och it-stöd.</p> <p>Samordna nätverk med representanter från staden.</p>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med rekrytering och praktik.</p>
<b>Stöd i arbetet med löneadministration</b>	<p>Utveckla processen, stödja staden i arbetssätt, utbilda, informera och följa upp processen och it-stöd.</p> <p>Samordna nätverk med representanter från staden.</p> <p>Support, handläggning och kontroller.</p>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén i arbetet med löneadministration.</p>
<b>Stöd i arbetet med pensionsadministration</b>	<p>Utbilda, informera, administration. Ge underlag till finans på stadsledningskontoret för stadens pensionsavsättning.</p> <p>Samordna nätverk med representanter från staden.</p>	<p>Tjänsten skapar förutsättningar för staden att säkerställa kvalitén på de anställdas tjänstepension. Att säkerställa att stadens anställda får information om förmånen tjänstepension.</p>
<b>Stöd i arbetet med Employer Branding</b>	<p>Utveckla, driva och följa upp arbetssätt.</p> <p>Planera och genomföra insatser</p>	<p>Tjänsten stödjer arbetet med att marknadsföra staden som en attraktiv arbetsgivare och därmed stadens långsiktiga möjlighet till</p>



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

	inom området.	en bra kompetensförsörjning. Det gemensamma arbetet skapar förutsättningar för samtliga förvaltningar och bolag att använd en enhetlig grafisk identitet och budskap som arbetsgivare, så att staden blir tydlig och starkare i sin kommunikation.
<b>Stöd i arbetet med mänskliga rättigheter</b>	Utbilda, genomföra insatser inom området likabehandling och mänskliga rättigheter. Arbeta för att få in perspektivet i övriga HR-tjänster.	Tjänsten stödjer förvaltningarnas och bolagens arbete med att säkerställa likabehandling och kunskaper om stadens förhållningssätt och mänskliga rättigheter.
<b>Stöd i arbetet med chefsrekrytering och chefsutveckling</b>	Genomför tester vid rekrytering och utveckling av chefer. Genomför rekryteringar. Samordnar tester för staden.	Tjänsten stödjer förvaltningarnas och bolagens arbete med att säkerställa en god chefsrekrytering och chefsutveckling.
<b>Stöd i arbetet med karriärplanering och karriärutveckling</b>	Genomför coaching, karriärplanering för medarbetare och chefer. Utbilda i coachande förhållningssätt.	Tjänsten stödjer medarbetare inom staden som vill utvecklas inom sitt nuvarande jobb eller förbereda sig för nytt yrke. Tjänsten stödjer chefer att utvecklas i sitt ledarskap.

## Ekonomistyrningsprinciper

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

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

## Prioriteringsforum

- Forum:** Prioriteringsforum HR
- Ordförande:** HR-direktören
- Forumdeltagare:** 6-8 förvaltnings- och bolagschefer
- Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice
- Nominering:** Forumdeltagare nomineras från Förvaltnings- och bolagscheferforum.



Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

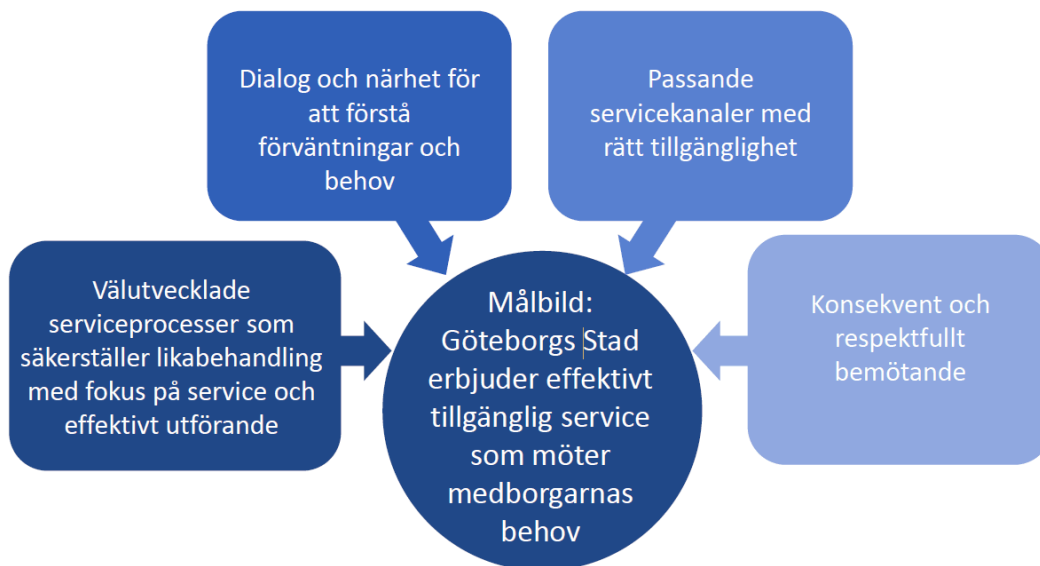
## Kommunikation

Ansvarig för tjänsteområdet: Kommunikationsdirektör

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Tjänsteområdet innefattar hur vi förvaltar och utvecklar en bättre extern och intern service och kommunikation till boende, besökare, näringsliv och medarbetare. Tjänsterna är förutsättningar för en samordnad serviceutveckling och kommunikation samt genomförande av program och handlingsplaner för Göteborgs stads e-samhälle, program för medborgarservice, stadens kommunikationsprogram och kommande program för intern service.

### Målbild för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice



### Principskiss för arbetet med E-samhälle

#### Handlingsplaner med åtgärder inom tio områden

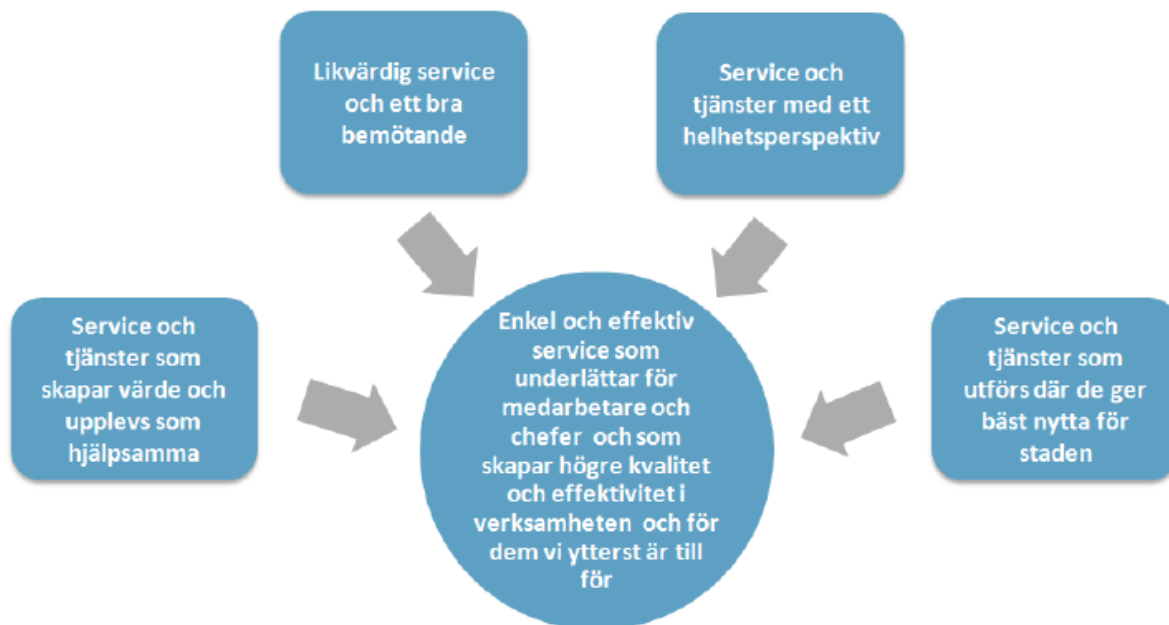
	<b>Programområden</b>	
Skapar digital välfärd och service	Vård och omsorg	Demokrati och delaktighet
	Utbildning	Näringsliv och arbete
	Kultur och fritid	Samhällsbyggnad, trafik och miljö
	<b>Strategiska insatsområden</b>	
Skapar förutsättningar för digital välfärd och service	Ledning, samordning	Informationsstruktur, begrepp
	Lagar och regelverk	Infrastruktur, informationssäkerhet



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

### Målbild för Program för intern service



### Mål för stadens kommunikationsprogram

#### Extern kommunikation

Det övergripande målet med Göteborgs Stads externa kommunikation är att skapa kännedom om stadens arbete. Vi ska bli bättre på att berätta vad staden gör och varför. Kommunikationen ska samtidigt tydligt signalera att vi är en stad, Göteborgs Stad.

När vi blir bättre på att berätta vad vi gör blir det lättare för boende, besökare och näringsliv att ta del av de tjänster och den service som våra verksamheter erbjuder och förstå inom vilka områden de kan vara med och påverka. Vi ska också berätta på vilket sätt vår organisation, med stadsdelar, fackförvaltningar och bolag, på olika sätt bidrar till Göteborg som en attraktiv stad att bo och verka i, besöka och återvända till.

#### Mål för extern kommunikation 2016-2019

*Kommunikationen ska bidra till att boende, besökare och näringsliv:*

- känner till vad staden gör och varför och hur de kan ta del av de tjänster och den service som staden erbjuder
- förstå när och hur de kan vara med och påverka
- upplever stadens kommunikation som aktiv, öppen, trovärdig och tillgänglig

#### Intern kommunikation

Det övergripande målet med Göteborgs Stads interna kommunikation är att skapa kännedom om stadens mål. Hur vi som medarbetare bidrar till de tjänster och service som staden erbjuder, och hur vi genom vårt arbete gör Göteborg till en attraktiv stad att bo och verka i, besöka och återvända till. Vår interna kommunikation ska också medverka till att skapa engagemang och samhörighet hos stadens medarbetare.



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

### Mål för intern kommunikation 2016-2019

Kommunikationen ska bidra till att Göteborgs stads medarbetare:

- förstår hur de bidrar till stadens och verksamhetens mål och känner sig delaktiga i Göteborgs stads utveckling
- känner delaktighet, engagemang och samhörighet på sitt arbete

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Extern kommunikation</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Digital extern kommunikation</li></ul>	Tjänsten tillhandahåller digitala lösningar för stadens externa digitala kanaler där t ex Goteborg.se, Stadsutveckling, Vårt Göteborg och sociala medier ingår.	Effektivisering och kvalitetssäkring av plattformar och digitala lösningar för extern digital kommunikation samt att utveckla en efterfrågad service till boende, besökare, näringsliv samt medarbetare.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefoni</li></ul>	Tjänsten består av växel, svarsgrupper, kontakt-centerlösning, abonnemang och mobildata.	Göteborgs Stad har behov av kostnadseffektiv och tillgänglig telefonservice och kommunikation till boende, besökare, näringsliv och medarbetare. Tekniken ska vara anpassad efter olika behov och lätt tillgänglig.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Chatt och forum</li></ul>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för chatt och forum, som kan skapa förutsättningar för dialog mellan stadens verksamheter och politiker och boende, besökare och näringsliv i aktuella frågor. Forum kan användas som en kundtjänst/funktion för frågor och svar, men även för att utbyta tankar och ideér i form av en "långsam" chatt/digital anslagstavla.	Skapa delaktighet i samhällets beslutsprocesser med hjälp av digital teknik. Möta behov av dialog med politiker och möjlighet att påverka, oberoende av tid och plats, då allt fler i samhället vill vara med och delta på sina villkor.





Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ärendehantering</li></ul>	Ett system för ärenden från boende, besökare och näringsliv till stadens verksamheter inom och mellan en eller flera förvaltningar och/eller bolag.	Stadens kontaktcenter behöver ett effektivt ärendehanteringssystem för att säkerställa en god service och högre effektivitet. Dvs att vi kan återkoppla hur verksamheterna har hanterat ett behov.
<b>Intern kommunikation</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Digital intern kommunikation</li></ul>	Tjänsten tillhandahåller lösningar för stadens gemensamma interna digitala kommunikationskanaler t ex intranätet	Ökad delaktighet och måluppfyllelse samt effektivisering och kvalitetssäkring av intern kommunikation för förbättrad leverans till boende, besökare och näringsliv.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bildarkiv</li></ul>	System för bildförsörjning och bildbank som används av hela staden som en del av kommunikationsstrategin. Person/resurs kopplad till systemet.	Gemensam och enkel tillgång till kvalitetssäkrade bilder. Enhetlighet från staden i vår beslutade bildkommunikation.
<b>E-samhälle</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• E-tjänster</li></ul>	Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för att producera extern och intern digital service.	Förbättrad digitalservice som motsvarar boendes, besökares, näringslivets samt medarbetarnas behov. Spara kostnader genom effektivare och tydligare processer vilket ger mer tid för kärnverksamheterna. Minskar även risken för felaktig information.



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

<b>Demokrati och Delaktighet</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Valapplikation till ungdomsfullmäktige</li><li>• Digitala tjänster för demokrati och delaktighet</li><li>• Wifi i staden</li></ul>	<p>Tjänsterna består av bl a informativa och interaktiva digitala tjänster för att stödja demokrati och delaktighet i form av en portal för e-förslag, valapplikation för ungdomsfullmäktige, främja dialog mellan politik och göteborgssamhället.</p> <p>Tjänsten wifi utgörs av ett öppet wifinät för boende, besökare och företag.</p>	<p>De digitala tjänsterna ska vara enkla och intuitiva så att så många som möjligt använder dem. Alla ska kunna delta på sina villkor. Den digitala tekniken ska göra det möjligt för medborgarna att vara med och påverka och rösta i valet till ungdomsfullmäktige.</p>
<b>Grafisk service</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Grafisk formgivning och produktion</li><li>• Förvaltning och utveckling av Göteborgs Stads grafiska profil</li><li>• Administration och operativt stöd för stadens bildarkiv</li><li>• Operativt stöd för videoteknik</li><li>• Administration angående utlåning av utställningsmaterial</li></ul>	<p>Grafiska gruppen arbetar med tjänsten Grafisk service administrerar och utför grafisk formgivning och producerar grafiska original för tryck eller enbart i digital form. Tjänsterna som ingår omfattar bl a projektledning, formgivning, teknisk hantering, administration och Bildarkivet som är en bildbank vilken används av hela staden.</p>	<p>Via en gemensam utförare, skapas möjligheter, frigörs personella resurser och det uppstår samordningsvinster som sparar offentliga medel i organisationen som helhet. Grafisk service är ett stöd för kommunikatörer i staden. Grafiska gruppen kan ta hand om hela processen, de har effektiva rutiner för den ofrånkomliga administrationen, de använder stadens ramavtal, och de samverkar med kollegor i hela organisationen.</p>



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

---

## Ekonomistyrningsprinciper

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

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

Finansieringsmodell finns för e-tjänster och kontaktcenter

## Prioriteringsforum

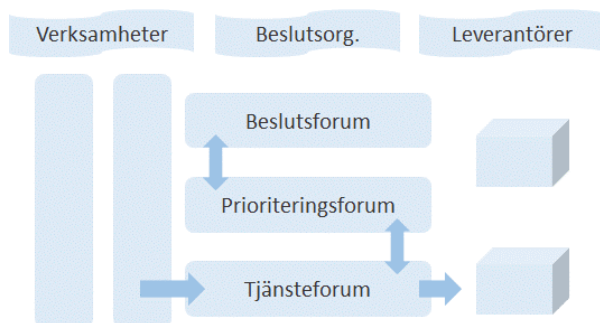
**Forum:** Tjänsteområdet innefattar hur vi förvaltar och utvecklar en bättre extern och intern service och kommunikation till boende, besökare, näringsliv och medarbetare.

**Ordförande:** Kommunikationsdirektören

**Forumdeltagare:** Förvaltningsdirektörer från olika verksamheter i staden.

**Föredragande:** Tjänsteansvarig, Intraservice

**Nominering:** Forumdeltagare utses av kommunikationsdirektören.





Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

## E-handel

Ansvarig för tjänsteområdet: Verkställande direktör Göteborgs Stads Upphandlings AB.

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Tjänsteområdet stödjer organisationer i processen från beställning fram till betalning av leverantörsfaktura. Inom tjänsteområdet kan organisationer välja att nyttja olika tjänster från enbart beställningsstöd till fullskalig e-handel.

Tjänsteområdet finns för att stödja stadens medarbetare att följa stadens policy för upphandling och inköp och tillhörande riktlinjer. Tjänsteområdet ska genom att erbjuda fullskalig och enhetlig e-handel bidra till en ökad trygghet för stadens medarbetare, tidsbesparingar, förbättrad styrning och uppföljning av inköp samt på sikt kostnadsbesparingar.

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
<b>Stöd i beställningsprocess</b>	<p>Tjänsten innebär att medarbetare har tillgång till stadens ramavtal och lokala avtal, samt möjlighet att avropa (beställa) på avtal.</p> <p>Tjänsten innefattar support, systemadministration, förvaltning, aktivt deltagande och påverkan vid utveckling av avtal- och beställningsfunktionalitet ledd av systemleverantör samt utbildning och information till anslutna organisationer. I tjänsten ska även utveckling av nuvarande arbetssätt bedrivas för att säkerställa en effektiv beställningsprocess.</p> <p>Inom tjänsten erbjuds även möjlighet till anslutning av verksamhetsspecifika system för att åstadkomma en effektiv beställningsprocess.</p> <p>Enligt Göteborgs stads inköspolicy ska samtliga organisationer ansluta sig till denna tjänst, vilket gör tjänsten obligatorisk.</p>	<p>Tjänsten möjliggör att organisationer kan efterleva Göteborgs stads inköspolicy.</p> <p>Tjänsten ska ge en ökad trygghet för den enskilde och möjliggöra en effektiv beställningsprocess.</p> <p>Tjänsten skapa nytta genom att bidra till en samlad bild över stadens avtal och möjligheter till uppföljning av inköp.</p> <p>Möjliggör kostnadsbesparingar genom en effektivare process och på sikt lägre inköspriser, samt ökad kvalitet.</p>
<b>Stöd i</b>	Tjänsten innebär att	Tjänsten ska i första hand



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

<b>leverantörsfakturahanteringsprocessen</b>	<p>medarbetare kan hantera leverantörsfakturor på ett effektivt sätt med uppsatta arbetsflöden för ordermatchning, abonnemang och efterattest, vilka följer stadens regler för attest.</p> <p>Tjänsten innefattar support, systemadministration, förvaltning, aktivt deltagande oh påverkan vid utveckling av funktionalitet för fakturahantering ledd av systemleverantör samt utbildning och information till anslutna organisationer. I tjänsten ska även utveckling av nuvarande arbetssätt bedrivs för att säkerställa en effektiv fakturahanteringsprocess.</p> <p>Tjänsten är obligatorisk för Göteborgs stads förvaltningar. För övriga organisationer är tjänsten frivillig.</p>	<p>säkerställa att stadens regelverk för attest följs och därmed öka tryggheten för medarbetaren.</p> <p>Genom att ge förutsättningar för en effektiv fakturahanteringsprocess skapas möjligheter för tidsbesparingar för anslutna organisationer.</p> <p>Genom att ha ett gemensamt arbetssätt i samtliga organisationer skapas en större flexibilitet.</p>
<b>Stöd i mottagning, skanning och arkivering av leverantörsfakturor på papper</b>	<p>Tjänsten innebär hantering av leverantörsfakturor på papper i samtliga moment från postmottagning till arkivering. I tjänsten ingår skanning och tolkning av pappersfakturor för att möjliggöra en effektiv fakturahanteringsprocess. I tjänsten ska även utveckling av nuvarande arbetssätt bedrivs för att säkerställa en effektiv fakturahanteringsprocess.</p> <p>Tjänsten förutsätter att organisationen har valt att ansluta sig till tjänsten Stöd i leverantörsfakturahanteringsprocessen.</p>	<p>Tjänsten ska leda till att anslutna organisationer får förutsättningar för en effektiv fakturahanteringsprocess.</p>



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

<b>Stöd i mottagning och arkivering av elektroniska leverantörsfakturer</b>	<p>Tjänsten innebär att anslutna organisationer kan ta emot elektroniska fakturer i aktuella format. I tjänsten ingår förutom bevakning och arkivering, även arbetet med att öka andelen elektroniska fakturer till anslutna organisationer.</p> <p>Tjänsten förutsätter att organisationen har valt att ansluta sig till tjänsten Stöd i leverantörsfakturahanteringsprocessen.</p>	<p>Tjänsten ska leda till att anslutna organisationer får förutsättningar för en effektiv fakturahanteringsprocess.</p> <p>En ökad andel elektroniska fakturer minskar stadens miljöpåverkan samt tidsbesparingar inom skanning och tolkning.</p>
<b>Stöd i leverantörsreskontraprocessen</b>	<p>Tjänsten innebär att registrera leverantörer i det kommundemensamma leverantörsregistret och administrera fakturer som kräver kompletteringar i leverantörsregistret.</p> <p>Tjänsten förutsätter att organisationen har valt att ansluta sig till den kommundemensamma tjänsten Stöd till leverantörsreskontraprocessen inom tjänsteområdet Ekonomi.</p>	<p>Registreringen och komplettering av leverantörer i leverantörsregister ska ske enligt gällande regelverk.</p>

## Ekonomistyrningsprinciper

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

## Prioriteringsforum

- Forum:** Strategiforum för upphandling- och inköpsfrågor
- Ordförande:** Verkställande direktör Göteborgs Stads Upphandlings AB
- Forumdeltagare:** Ledningsrepresentanter från stadsdels- och fackförvaltningar samt bolag. Representerade roller är förvaltningschef, ekonomi/finanschef och inköpschef.
- Föredragande:** Tjänsteansvarig, Göteborgs Stad Upphandlings AB
- Nominering:** Deltagare till forumet nomineras och omprövas



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

## IT-tjänster

Ansvarig för tjänsteområdet: Direktör för Intraservice

### Kort beskrivning av tjänsteområdet

Tjänsteområdet innehåller alla de tjänster, system och komponenter som stödjer och gör övriga tjänster möjliga att nyttja. Tjänsterna kan användas fristående eller som komponent i andra tjänster.

Tjänsterna levereras i en del fall med olika kvalitet, volymer och egenskaper. Det är de olika tjänsterna eller de förvaltningar/bolag som avgör vilka kvalitéer, volymer och egenskaper som passar deras verksamhet.

Området delas grovt in i följande delområde.

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

### Tjänster

Tjänstens namn	Kort beskrivning av tjänsten	Behovet/nyttan
IT-Plattformar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Webbapplikationsplattform</li><li>• e-tjänstplattform</li><li>• Domino</li></ul>	
Webbapplikationsplattform	Tjänstens grundfunktion är att tillhandahålla webbaserad information vilken är baserad på en gemensam identitetshantering, roller och gränssnitt. Detta kan kombineras för att skapa webbsidor, informationstjänster eller applikationer i flera olika kommunikationskanaler.	Målet med tjänsten är att verksamheten snabbt och med ett minimum av egen utveckling ska kunna bygga kanaler för kommunikation via webbgränssnitt så som publika portaler (goteborg.se), särprofilerade webbplatser för kampanjer mm, intranät och extranät.



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

---

<b>e-tjänstplattform</b>	<p>Möjlighet att skapa e-tjänster av typ ansöka och anmäla tillsammans med grundläggande funktionalitet såsom att visa status för ärenden för medborgare i en ärendeöversikt, e-arkiv för bifogade dokument mm.</p> <p>Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande IT-infrastruktur-tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.</p>	<p>Tjänsten har som mål att stötta förvaltningar inom Göteborgs Stad att snabbare och enklare nå ut med e-tjänster till medborgare.</p>
--------------------------	--	---





Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

<b>Domino</b>	Tjänsten Domino erbjuder: <ul style="list-style-type: none"><li>• Driftmiljö för e-post och Notes-applikationer</li><li>• Utvecklings- och testmiljö för Notes-applikationer</li><li>• Möjlighet att skicka och tillhandahålla innehåll till goteborg.se och till intranät, via Notes-applikationer på webben och webservices</li></ul> <b>Tjänstens omfattning</b> <p>Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.</p> <p>Tjänsten består av drift och support av applikationer som körs på Dominoplattformen.</p>	Högt ställda krav på säkerhet har legat till grund för valet av Lotus Notes som system för stadens e-post. <p>Serverplattformen för Notes är Domino, och förutom drift av e-post erbjuder Domino-miljön en plattform för utveckling och drift av applikationer med ett gemensamt katalogsystem för hantering av behörigheter och en inriktning på att dela information.</p>
<b>IT-Verktyg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IT-arbetsplats</li><li>• E-post</li><li>• Videokonferens</li></ul>	
<b>IT-arbetsplats</b>	IT-arbetsplats ger användaren möjlighet att ta del av övriga IT-tjänster samt tillgång till nedanstående funktionalitet: <b>Valbara enheter</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bärbar eller stationär PC</li><li>• Bärbar Mac</li><li>• Hanterade mobila enheter</li></ul> Bärbar, stationär dator eller mobil enhet. <b>Valbara konfigurationer</b> <p>Alla datorer i IT-arbetsplats installeras med någon av nedanstående konfigurationer.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Terminal Server –<ul style="list-style-type: none"><li>• valbar för samtlig hårdvara</li></ul></li><li>○ PC Adm -<ul style="list-style-type: none"><li>• Valbar för certifierade PC</li></ul></li></ul>	Målet med tjänsten IT-arbetsplats är att löpande erbjuda leverans av verktyg för IT-användandet som uppfyller både informationssäkerhetskrav, verksamhetsbehov och krav på kostnadseffektivitet. <p>Det blir enkelt för verksamheterna att använda de kommungemensamma IT-tjänsterna eftersom användarna inte behöver lägga tid på IT-administration/underhåll. Dessutom förväntas tjänsten bidra till att sänka de IT-arbetsplatsrelaterade kostnaderna sett ur ett</p>



Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ PC Ped -<ul style="list-style-type: none"><li>• Valbar för certifierade PC</li></ul></li><li>○ Kiosk PC –<ul style="list-style-type: none"><li>• Valbar för certifierade PC</li></ul></li><li>○ En-till-En PC Ped –<ul style="list-style-type: none"><li>• Valbar för PC</li></ul></li><li>○ MAC Ped -<ul style="list-style-type: none"><li>• Valbar för certifierade MAC Ped</li></ul></li><li>○ Hanterad mobil enhet skola - En konfiguration som riktar sig till stadens skolverksamhet inom för- och grundskola och ansluts till det pedagogiska nätet.</li></ul> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>Funktionerna finns mer utförligt beskrivna i Tjänstebeskrivningen. Mobila enheters funktionalitet utvecklas ständigt av resp. hårdvaruleverantör och utbudet av funktioner inom IT-arbetsplats är av den anledningen begränsat men kommer att utvecklas över tiden.</p>	TCO-perspektiv.
<b>E-post</b>	Tjänsten e-post som den levereras av Intraservice innehåller funktioner för att: <ul style="list-style-type: none"><li>• skicka och ta emot elektronisk post</li><li>• hantera en elektronisk kalender med bokningar och möten</li><li>• hantera en att-göra lista</li><li>• chatt</li><li>• skicka sms och fax från sin brevlåda</li><li>• skapa personlig adressbok</li><li>• nå gemensamma adressböcker</li><li>• hantera grupper för behörigheter och</li></ul>	Målet med tjänsten är att stadens medarbetare ska ha tillgång till verktyg för personlig informationshantering och effektivitet. Tjänsten ger möjlighet till snabb kommunikation och arbete oberoende av tid och plats.  Med hjälp av de olika tillvalen ökar också



Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

	<p>distributionslistor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vidarebefordran av e-post (enligt stadens säkerhetsriktlinjer)</li><li>• nyttja funktionsbrevlådor</li></ul> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande IT-infrastruktur tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.</p>	<p>medarbetarnas möjlighet att tillgodose kravet på att dagligen hantera inkommen e-post.</p>
<b>Videokonferens</b>	<p>En central IT-Infrastruktur för videokonferens med installation och support av utrustning så att förvaltningarna kan konsumera tjänsten.</p> <p>Förvaltningar och bolag beställer en eller fler användarsystem efter behov.</p> <p>.</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>En förutsättning för tjänsten är anslutning till stadsnät. Intraservice distribuerar ut klientprogramvaran via Mina Verktyg till respektive videoklient, konferenssystem.</p>	<p>Videokonferenstjänsten förväntas främja kvalitet och effektivitet i verksamheternas möten. Den ska stödja kontakten mellan personer/verksamheter inom och utanför staden som förväntas kunna öka dialog och service till och mellan medborgare och myndigheter. Det finns också en förväntad effekt av ökad samverkan mellan externa parter i regionen och med statliga myndigheter.</p> <p>Den centrala IT-infrastrukturen för videokonferens har också en miljöeffekt eftersom förväntan är att tekniken ska bidra till ökad användning av resfria möten.</p>
<b>Kvalitetssäkrad information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systemintegration</li><li>• Verksamhetskatalog</li><li>• Befolkningsregister</li></ul>	
<b>Systemintegration</b>	<p>Tjänsten levererar olika integrationstyper. Vilket innebär att hämta, transformera och/eller förflytta data på ett förutbestämt</p>	<p>Systemintegrationstjänsten ska möjliggöra snabbare och effektivare</p>



Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

	<p>sätt. För alla tjänster finns tekniska handledningar som beskriver tjänstens funktion, användning och resultat. Tjänsten innefattar utveckling, förvaltning och drift av integrationer.</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>IT-Integrationsmiljön består av komponenter för publicering och hantering av tjänster och gränssnitt samt meddelande och transaktionshantering för att knyta samman olika applikationer, system och data med varandra.</p>	<p>informationsutbyte med högre säkerhet i både interna och externa processer</p>
<b>Verksamhetskatalog</b>	<p>Tjänsten ger åtkomst till kvalitetssäkrad information runt person och organisation genom att samla in den kvalitetssäkrade information som finns i staden och göra den tillgänglig för andra system. Genom att samla in information och kombinera den ökar dess värde.</p> <p>Verksamhetskatalogen gör det enkelt att distribuera information som källsystemet har svårt att leverera.</p> <p>Informationen i Verksamhetskatalogen hanterar hela tiden anställningarnas giltighet. Detta gör det möjligt att notifiera systemen om vilka behörigheter som skall avslutas.</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande IT-infrastruktur-tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.</p>	<p>Tjänsten möjliggör för andra system att använda kvalitetssäkrad information runt person och organisation.</p> <p>Den kan ge andra system information om när en anställning slutar och behörigheter i system skall tas bort, vilket redan idag sker inom nationella tjänster.</p> <p>Verksamhetskatalogen är den tjänst som skall användas när system och tjänster har behov av information om medarbetare, anställningar och organisationsuppgifter.</p>
<b>Befolkningsregister</b>	<p>Tjänsten kan användas på tre sätt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Som webb-applikation – Åtkomst och omfattningen på tillgång till personinformation styrs via behörighet, och varje verksamhet administrerar sina egna användare. Via webb-applikationen har man även möjlighet att göra personurval.</li></ul>	<p>Målet med tjänsten är att se till att personregistret innehåller aktuellt och korrekt information om befolkningen. Tjänsten säkerställer personuppgifternas kvalitet genom Västfolkets koppling</p>



Referens:

Regler för kommundelgemensamma interna tjänster

	<p>Personer med sekretess kan INTE sökas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integrerad med applikationer i verksamheten via webb-services – Uppgifter hämtas genom sökning på hela eller delar av personnummer (vid sökning mot SKV används hela personnumret) eller för- och efternamn.</li><li>• Aviseringsfil från SKV – Uppdateras varje vardag.</li></ul> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Västfolket</li><li>• Webb-services – integration + Java teknik för att kunna erbjuda webb-gränssnittet.</li></ul>	till SKV.
--	---	-----------



Referens:  
Regler för kommundemensamma interna tjänster

<b>IT-kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lokalt Nät – LAN</li><li>• Stadsnät – WAN</li><li>• Fjärråtkomst</li></ul>	
<b>Lokalt Nät - LAN</b>	<p>Att via trådbundet eller trådlöst nät ge åtkomst till lokala IT-resurser och Stadsnätsanslutning</p> <p>Ett trådbundet lokalt nätverk kan kompletteras med ett trådlöst nät, ett trådlöst nät förutsätter ett fungerande trådbundet.</p> <p>Det trådlösa nätet möjliggör för användaren att röra sig inom en viss yta med fortsatt anslutning till nätverket.</p> <p><b>Tjänstens omfattning</b></p> <p>Tjänsten inkluderar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aktiv utrustning</li><li>• Konfiguration</li><li>• Installation</li><li>• Övervakning</li><li>• Dokumentation</li><li>• Konsultation</li></ul>	<p>Tjänsten möjliggör för användare att, via olika verksamhetssystem/IT-tjänster, utbyta elektronisk information med varandra. Man kan också använda IP-telefoni, videokonferens. Tjänsten är en grundförutsättning för de flesta andra IT-tjänster.</p>
<b>Stadsnät - WAN</b>	<p>Stadsnätet möjliggör utbyte av information både mellan interna verksamheter i Göteborgs Stad eller mellan interna och externa verksamheter via t ex internet.</p> <p>Leverans sker genom anslutning mot kommundemensam tjänst via koppar- eller fiberanslutning.</p> <p>I de fall där verksamheten tillfälligt inryms i tillfälliga/provisoriska lokaler kan det ges annan möjlighet till anslutning till stadsnätet än genom koppar- eller fiberanslutning. Utredning för detta görs av Intraservice.</p> <p><i>För verksamhetssystem erbjuds dessutom nedanstående funktioner</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trafikkontroll..</b></li><li>• <b>IPAM</b> (Internet Protocol Address Management)</li><li>• <b>Trafikprioritering Tidssynkronisering Domänhantering</b></li></ul>	<p>Tjänsten ger tillgång till externa och interna IT-resurser/information/IT-tjänster (t ex e-post, Internet, hemkatalog, verksamhetssystem) oberoende av nätverk.</p>
	Tjänsten finns i 6 olika utföranden och	Målet med tjänsten är att på



Referens:

Regler för kommundemensamma interna tjänster

<p><b>Fjärråtkomst</b></p>	<p>beställs via serviceportalen, tjänsten har nedanstående funktionalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fjärradministration av system som endast är till för systemadministration och support:</li> <li>• VPN-klient, riktar sig till slutanvändare:  Fjärråtkomst från externa nätverk (VPN LAN-till-LAN) är en fast VPN tunnel mellan två eller flera fasta punkter avsedd för flera användare. Tjänsten riktar sig till förvaltningar och bolag: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ .</li> </ul> </li> <li>• Fjärråtkomst via mobiltelefoninätet (APN) är avsedd för funktioner, applikationer och användare: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ .</li> </ul> </li> <li>• Fjärråtkomst till web-applikationer via säkerhetslösning i WAM, se tjänstebeskrivning för Generell IT-säkerhet.</li> <li>• Federativ fjärråtkomst, inloggning sker i WAM för åtkomst till extern applikation, molntjänst med flera, se tjänstebeskrivning för Generell IT-säkerhet.</li> </ul>	<p>ett säkert och kontrollerat sätt kunna erbjuda/möjliggöra användande av interna IT-tjänster från platser utanför stadsnätet..:</p> <p>Effekterna av tjänsten är att de olika intressenterna kan minska sitt resande och hålla nere reskostnader. Dessutom får användarna en större möjlighet till att utföra arbete på olika fysiska platser.</p>
<p><b>Systemdrift</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serverplattform</li> <li>• Datalagring</li> </ul>	
<p><b>Serverplattform</b></p>	<p>Tjänsten ger åtkomst till en plattform för drift samt hantering av applikationer, system, data och databaser enligt följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedikerad server</li> <li>• Applikationshosting</li> <li>• Databashosting</li> <li>• Datatjänster</li> </ul> <p><b>Drifts-, support- och förvaltningsansvar för applikationsmotorer:</b> Avser andra applikationsmotorer än de som är specificerade under tjänstens uppbyggnad</p> <p><b>omfattning</b></p> <p>Serverplattform är uppdelad i infrastruktur,</p>	<p>Målet är att genom en gemensam plattform av infrastruktur-, server- och datatjänster uppnå en enhetlig och effektiv leverans ur ett drift-, support- och säkerhetsperspektiv.</p>



Referens:  
Regler för kommungemensamma interna tjänster

	databasmotorer och applikationsmotorer:	
<b>Datalagring</b>	<p>Tjänstens kan nyttjas på två sätt via:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• IT-arbetsplats/IT-arbetsplats</li><li>• Verksamhetssystem</li></ul> <p><b>Via IT-arbetsplats</b></p> <p>Tack vare tjänsten kan användarna själva via sin IT-arbetsplats:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Spara nyskapad data av alla typer enligt ovan</li><li>• Läs/uppdatera sparat data</li><li>• Beställa återläsning av eventuellt förlorat data (mer information finns i kapitlet Villkor och förutsättningar för leverans, i detta dokument)</li></ul> <p><b>Via ett verksamhetssystem</b></p> <p>Tack vare tjänsten kan verksamhetssystem via respektive användargränssnitt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Spara data relaterat till systemet<ul style="list-style-type: none"><li>○ Lagra data i verksamhetssystemets specifika databas.</li><li>○ Återläsa eventuellt förlorat lagrad data.</li></ul></li></ul>	<p>Tjänsten syftar till att ge alla användare tillgång till en säker och effektiv gemensam lösning för datalagring.</p>
<b>IT-säkerhet</b>	<p>Ur ett användarperspektiv används tjänsten (helt eller delvis) varje gång en användare vill använda Kommungemensam IT-tjänster/komma åt viss elektronisk data/information.</p> <p>Funktionerna i tjänsten används "i bakgrunden" utan att användaren märker annat än resultatet av tjänsten (dvs. åtkomst till IT-tjänsten/datat/informationen) kan eller kan inte ske.</p> <p>Tjänsten används och ska ligga till grund för all användning av Kommungemensam IT.</p> <p><b>omfattning</b></p> <p>IAM (Identitet – och behörighetshantering)</p> <p>a. Identitetshantering</p>	<p>Genom att tjänsten används och ligger till grund för all Kommungemensam IT, uppfylls riktlinjerna för informationssäkerhet i Göteborgs Stad. Det innebär bl.a. att endast rätt personer får tillgång och åtkomst efter behov till viss data/information/IT-tjänster (tillgänglighet) och att data skyddas mot oavsiktliga eller icke godkända uppdateringar (riktighet). Det innebär också att information om händelser (t ex "vem som använt vad") i</p>





Referens:

Regler för kommungemensamma interna tjänster

	<ul style="list-style-type: none"><li>b. Autentisering och behörighetskontroll</li><li>c. Skydd av webbpublicerade system</li><li>d. Förhöjd autentisering</li><li>e. Federerad inloggning</li></ul> <p>Loggar och övervakning</p> <p>Gränsskydd (brandvägg) som säkerställer grundläggande avgränsning och skydd mellan säkerhetszoner.</p> <p>SOC (Security Operations Center)</p> <p>Certifikatshantering</p> <p>Tjänst för skydd mot oönskad information/kod – upptäckts- och skyddsåtgärder mot oönskad information och kod</p> <p>Tillval som e-tjänstekort mm</p>	<p>IT-miljön loggas och kan analyseras (spårbarhet). Ett ytterligare mål med tjänsten är att säkerställa möjligheten till drift och tillgänglighet i hela IT-leveransen (tillgänglighet).</p> <p><b>Notera</b> att tjänsten avser de <i>tekniska</i> aspekterna av informationssäkerhet. Själva <i>användandet</i> av tjänsten måste ske i enlighet med Riktlinjerna för informationssäkerhet, Regler för IT-användare i Göteborgs Stad samt övriga tillämpliga styrdokument.</p>
--	--	---



Referens:

Regler för kommundelade interna tjänster

---

## Ekonomistyrningsprinciper

En stor del av tjänsterna är beroende av kvalitet, volymer och egenskaper. De skall därför möta flera olika behov och kommer 2017-01-01 att ha en prislista och tydlig beskrivning av de egenskaper som levereras.

Övriga tjänster krävs och levereras utifrån behov. Generella tjänster som IT-säkerhet kostnadsfördelas enligt ekonomimodell.

Alla tjänster skall ha en väl fungerande statistik/uppföljningsverktyg.

## Prioriteringsforum

<b>Forum:</b>	Prioforum IT-tjänster
<b>Ordförande:</b>	Direktör Intraservice
<b>Forumdeltagare:</b>	Utses av Direktör Intraservice
<b>Föredragande:</b>	Tjänsteansvarig, Intraservice