

Yttrande

Sverigedemokraterna



Datum 2020-09-22

Ärende nr 2.1.9

Yttrande angående – Remittering av modell för styrning, finansiering och samordning avseende digital utveckling och förvaltning

Yttrandet

Vi ser fram mot en strategi med kortfattade, konkreta åtgärder som är förankrade med berörda förvaltningar och bolag.

Göteborg behöver inte fler 500-sidiga handlingsplaner. Att rada upp en sanslös kvantitativ ordföljd enbart för ordmängdens skull utan särskild tanke på innehållet är ingen verksamhet betjänt av.

Yrkande

(Vänsterpartiet, Miljöpartiet)

2020-09-25

Ärende nr 2.1.9

Yrkande angående – Remittering av modell för styrning, finansiering och samordning avseende digital utveckling och förvaltning samt antagande av Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Följande nämnder läggs till som remissinstanser: Kulturnämnden, Park- och naturnämnden samt Idrott och föreningsnämnden.
2. I övrigt bifalla tjänsteutlåtandet.

Yrkandet

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag på ny riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Förslagets syfte är att ange nämnders och bolagsstyrelsens ansvar inom stadens digitala utveckling och förvaltning. Det är angeläget att vi fångar hela stadens behov och därför vill vi rödgrönrosa komplettera remissinstanserna med ytterligare några fackförvaltningar.



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2020-09-03

Diarienummer 0437/20

Handläggare

Åsa Jahnsson och Ulrica Enderberg

Telefon: 031-368 01 38, 031-368 88 00

E-post: förnamn.efternamn@stadshuset.goteborg.se

Remittering av modell för styrning, finansiering och samordning avseende digital utveckling och förvaltning samt antagande av Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Göteborgs Stads riktlinje för styrning-, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning, i enlighet med bilaga 1 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, remitteras till nämnden för Intraservice, nämnden för konsument- och medborgarservice, inköps- och upphandlingsnämnden, grundskolenämnden, förskolenämnden, utbildningsnämnden, SDN Östra Göteborg, SDN Centrum, byggnadsnämnden, miljö- och klimatnämnden, fastighetsnämnden, Göteborg Energi AB, Göteborgs Stads Leasing AB, Renova AB, Förvaltnings AB Framtiden och Liseberg AB med begäran om yttrande senast 2020-11-30.

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT, i enlighet med bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige gav kommunstyrelsen i 2020 års budget i uppdrag att ta fram en digitaliseringsstrategi och en IT-strategi för staden, att utreda lämplig organisation för att möta stadens framtida digitaliseringsbehov samt ta fram en ny styr-, finansierings- och samordningsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering.

Stadsledningskontoret redovisade i mars 2020 inriktning och tidsplan för de fyra uppdragen. I juni 2020 redovisades förslag på Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT samt en struktur för uppföljning genom verktyget Dimios som mäter förutsättningar för digitalisering.

I detta ärende presenteras förslag på styr-, finansierings- och samordningsmodell. Modellen beskrivs i riktlinjen i ärendets bilaga 1. Riktlinjen föreslås remitteras till ett antal nämnder och bolagsstyrelser. En kortsiktig handlingsplan med hög detaljeringsgrad redovisas också i detta ärende, bilaga 2. Handlingsplanen innehåller aktiviteter som anses nödvändiga att lösa ut inför arbetet med en mer långsiktig plan. Ett sådant arbete initieras

av stadsledningskontoret under hösten 2020. Den kortsiktiga handlingsplanen, bilaga 2, bedöms vara väl förankrad i de förvaltningar som anges som huvudansvariga för de aktiviteter som anses vara viktiga möjliggörare för det vidare arbetet med digitalisering. Handlingsplanen föreslås därför att antas av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige utan remittering.

Modellen förväntas bli ett centralt verktyg för omsättning av politisk vilja och inriktning till handling och genomförande. Modellen förväntas även bidra till en starkare styrning av kommunkoncernen, dvs samtliga nämnder och bolagsstyrelser, och ge möjlighet till prioriteringar utifrån de krav som ställs avseende nytta, angelägenhet, genomförbarhet och ekonomiska förutsättningar.

Bedömning ur ekonomisk dimension

I kommunfullmäktiges beslutade budget för 2020 konstateras att mot bakgrund av problemen med stadens strukturella ekonomiska läge behöver drift, förvaltning och utvecklingsinitiativ per tjänsteområde kraftigt begränsas till vad som är nödvändigt för att vidmakthålla god och säker funktionalitet. Kostnaden för kommungemensamma interna tjänster samt verksamhetsspecifika system och tjänster för nämnderna uppgick 2019 till 1,6 mdr. Bolagens kostnader har uppskattats att vara 0,6 mdr. Stadsledningskontoret uppskattar att kostnaden för 2019 sammantaget uppgick till 2,2 mdr för hela kommunkoncernen.

Den föreslagna finansieringen för stadens digitaliseringsarbete ska hanteras inom det ordinarie budgetarbetet och bedöms ge en förbättrad styrning och kostnadseffektivitet samt ett större fokus på digitalisering. En styrning på strategisk kommunkoncernnivå som ska leda till samlad och tydlig prioritering och en förbättrad uppföljning av stadens digitaliseringsarbete.

Stadsledningskontoret bedömer att den modell som föreslås för styrning, finansiering och samordning inte kommer att påverka ekonomin för 2020. Ekonomiska konsekvenser kopplat till 2021 förväntas kunna hanteras genom justering inom befintlig modell för kommungemensamma interna tjänster.

Stadsledningskontoret bedömer att de aktiviteter som föreslås i handlingsplanen för digitalisering och IT 2020–2021 ryms inom befintlig budget, då de flesta aktiviteterna anses vara en del av berörda nämnders och bolags grunduppdrag.

Stadsledningskontoret bedömer att eventuella förändringar kan påverka budgeten för nämnder och styrelser tidigast år 2022. Det innebär att ekonomiska konsekvenser inför 2022 ska arbetas in i förutsättningar för budget 2022 – 2024 i maj 2021.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Med en av världens mest digitala befolkningar och utmaningar inom vård, skola och omsorg blir det naturligt för kommuner och regioner att utveckla välfärden med stöd av digitalisering. Enligt undersökning under 2020 av Sveriges Kommuner och regioner framgår att Sveriges invånare blir alltmer positivt inställda till den ökade digitaliseringen

i samhället och till att kommuner och regioner erbjuder digital service. Det har också blivit viktigare för invånarna att det finns digital service. I tidigare undersökningar år 2016 och 2018 har det inte funnits några större skillnader i inställning mellan kvinnor och män. De skillnader som funnits har snarare varit mellan olika åldersgrupper. I denna mätning sticker framförallt kvinnor ut. Deras inställning till digitalisering är det som i många frågor driver upp det samlade positiva resultatet. Inte sällan är det tillsammans med gruppen 34–49 åringar. Personer i den åldern har generellt sett också blivit mer positiva jämfört med tidigare års undersökningar. Trots att frågorna om digitalisering berör olika områden finns en tydlig skiljelinje mellan olika undergrupper. Nästintill genomgående är högskoleutbildade, storstadsbor och föräldrar mer positivt inställda till digitaliseringen än övriga grupper.

Samverkan

Ärendet har informerats i facklig referensgrupp för digitalisering 2020-06-04 samt planeras informeras i Central samverkansgrupp 2020-09-10 samt Koncernfackliga rådet 2020-09-23.

Bilagor

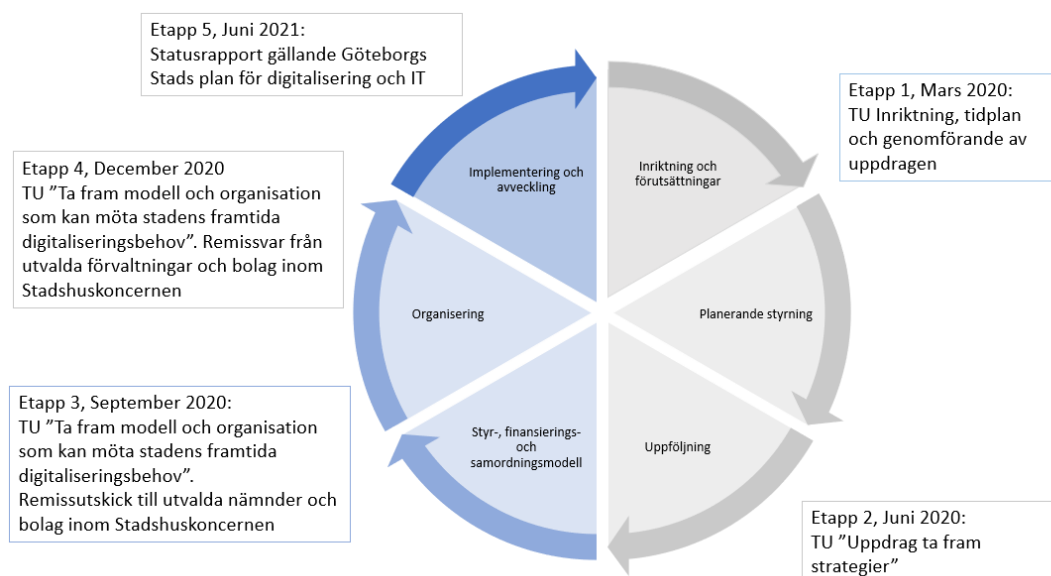
1. Göteborgs Stads riktlinje för styrning-, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.
2. Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT 2020–2021.

Ärendet

I detta ärende presenteras förslag på styr-, finansierings- och samordningsmodell avseende digital utveckling och förvaltning. En kortsiktig handlingsplan redovisas också i detta ärende.

Beskrivning av ärendet

Genom kommunfullmäktiges budget för 2020 beslutades att ge kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en digitaliseringsstrategi och en IT-strategi, ta fram en styr-, finansierings- och samordningsmodell samt utreda lämplig organisation för att möta stadens framtida digitaliseringsbehov. Uppdragen har nära kopplingar och beroenden till varandra. Genom budget 2020 beslutades även att ansvaret för att driva stadens digitaliseringsarbete förs över till kommunstyrelsen. Uppdragen återredovisas i flera etapper, se nedan.



I detta ärende presenteras förslag på styr-, finansierings- och samordningsmodell. Styrmodellen beskrivs i den riktlinje som föreslås i detta ärende, bilaga 1. Göteborgs Stads riktlinje för styrning-, samordning- och finansiering av digital förvaltning och utveckling föreslås remitteras till ett antal nämnder och bolagsstyrelser inom stadshuskoncernen. För ett framgångsrikt införande är det avgörande att modellen förankras med berörda förvaltningar och bolag och att dessa ges möjlighet att komma med synpunkter på modellen som helhet innan den formellt beslutas.

En kortsiktig handlingsplan med hög detaljeringsgrad redovisas som bilaga 2. Handlingsplanen innehåller aktiviteter som anses nödvändiga att lösa ut inför arbetet med en mer långsiktig plan. Arbetet med den långsiktiga planen initieras av stadsledningskontoret under hösten 2020. Den kortsiktiga handlingsplanen, bilaga 2, bedöms vara väl förankrad i de förvaltningar som anges som huvudansvariga för de aktiviteter som anses vara viktiga möjliggörare för det vidare arbetet med digitalisering. Arbetet med aktiviteterna som anges i handlingsplanen ska genomföras i nära samverkan med berörda förvaltningar och bolag. Handlingsplanen föreslås därför att antas av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige utan remittering för att arbetet så snart som möjligt ska kunna påbörjas.

Inledning

Den nya styrmodellen förväntas bidra till en starkare styrning av kommunkoncernen och ge möjlighet till samlade prioriteringar utifrån de krav som ställs avseende nytta, angelägenhet, genomförbarhet och ekonomiska förutsättningar. Med kommunkoncernen avses i detta sammanhang stadens alla nämnder och bolagsstyrelser.

Nämnder och bolagsstyrelser förväntas ta ett tydligare ansvar för sitt digitaliseringsarbete inklusive berörda verksamhetsspecifika system och tjänster. Detta kommer för vissa nämnder innebära ett större ansvar för verksamhetsspecifika system och tjänster.

Nämnden för Intraservice förväntas ta ett tydligare ansvar över stadens digitala infrastruktur. Detta innebär en förflyttning som medför behov av revidering av nämndens reglemente som styr nämndens grunduppdrag. Förflyttningen kommer även att kräva nya arbets sätt, säkerställande av kompetens och ett nära och tillitsfullt samarbete mellan berörda nämnder, bolagsstyrelser, leverantörer och kunder.

Föreslagen styrmodell och riktlinje har en större omfattning där Konsument och Medborgarservice, Inköp och upphandling och Intraservice definieras som leverantörer av gemensamma tjänster. De gemensamma tjänsterna föreslås i sin tur delas upp i obligatoriska bastjänster samt valbara tilläggs- och specialisttjänster. Den nya uppdelningen av gemensamma tjänster kommer kräva att nuvarande tjänsteutbud och dess hantering hos de tre leverantörerna behöver värderas, kategoriseras, ansvars- och prissättas. Den grundläggande principen är att stadens förvaltningar och bolag ska använda gemensamma tjänster.

En väsentlig skillnad mot nuvarande styrning är att föreslagen styrmodell byter perspektiv från att ha fokus på samordning och forum för olika tjänsteområden såsom ekonomi, HR, utbildning, vård och omsorg etcetera till att fokusera på att skapa förutsättningar för förvaltningar och bolag att på ett samlat sätt kunna uttrycka sina behov oavsett tjänsteområde. Det nya synsättet förväntas bidra till ett ökat fokus på de vi finns till för, en bättre helhetssyn för staden och kunden, som i detta fall är förvaltningar och bolag. Det ställs även tydligare krav på leverantörer av gemensamma tjänster att föra dialog med berörda förvaltningar och bolag och utifrån dessa göra en samlad analys och bedömning för vad som skapar bäst nytta för staden som helhet.

Stadens arbete med digitalisering och IT ska leda till att:

- Digital utveckling och förvaltning bedrivs resurseffektivt
- Rätt prioriteringar görs
- Tjänster erbjuds som utgår från användarnas och kundernas behov och livshändelser
- Nya kompetenser utvecklas
- Rätt information finns tillgänglig och kan utbytas på ett effektivt sätt

Nyttor som på sikt ska uppnås:

- Ökad realisering av kvalitativa och ekonomiska nyttor och effekter
- Bättre helhetssyn och beslutsunderlag som ger förutsättningar för prioritering
- Höjd kvalitet i och tillgänglighet till stadens digitala service
- Ökad förmåga till analys och kunskapsbildning
- Ökad möjlighet till dialog och delaktighet

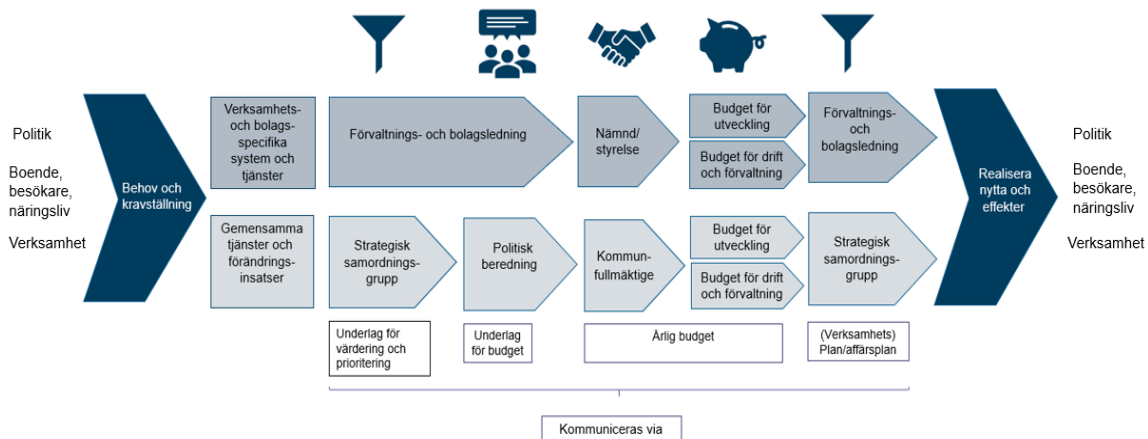
- Ökad kostnadskontroll och transparens
- Ökad jämförbarhet med andra tjänsteleverantörer
- Ökad möjlighet till värdering och prioritering av stadens behov av digital utveckling

I arbetet med att ta fram en styrmodell har ett antal begrepp börjat användas som kan skilja sig emot nuvarande modell för det som avser nu gällande kommungemensamma interna tjänster.

Begrepp	Notering
Digitalisering	Digitalisering är en metod för verksamhetsutveckling där digitala lösningar används för automatisering eller innovation.
Nyttorealisering	Innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras.
Förändringsinsatser	Insatser i form av tid, resurser och kunskap i syfte att åstadkomma nyttor och realisering av beslutade mål. Omfattar de insatser som krävs fram till nyttan är realiserad.
Gemensamma bas-, tilläggs-, specialisttjänster	Ett arbete med att sortera, värdera och kategorisera tjänster som ska tillhandahållas genomförs under hösten 2020. Bastjänst ska vara obligatoriska. Tilläggs- och specialisttjänster är valbara.
Grunduppdrag	De uppdrag som kommunfullmäktige tilldelat nämnd/bolagsstyrelse och som dokumenteras i reglemente respektive bolagsordning och ägardirektiv.
Förvaltning	Ersätter begreppet vidmakthållande.
Utveckling	Ersätter begreppet vidareutveckling.
Tjänster	Tjänst är en aktivitet eller funktion som tillför värde för en mottagare eller utförs på dennas uppdrag. Uppdelningen mellan interna och externa tjänster upphör
Användarforum	Gemensamma frågor för samtliga kunder som nyttjar stadens gemensamma tjänster.
Strategisk samordningsgrupp	Ansvarar för att värdera och prioritera befintliga och nya förändringsinsatser och gemensamma tjänster. Leds och samordnas av stadsledningskontoret.
Kund	Förvaltningar och bolag.
Leverantör	Ersätter begreppet utförare. Gemensamma tjänster levereras av Inköp och upphandling, Konsument och Medborgarservice samt Intraservice.

Modell för styrning, samordning och finansiering

Styrmodellen beskrivs närmare i Riktlinjen för styrning, finansiering och samordning av digital utveckling och förvaltning, bilaga 1. Nedan visas delar av processen med fokus på prioritering och beslut, vilket kommuniceras i underlag för budget, budget och i plan t ex verksamhets- eller affärsplan. Processen är en del av ordinarie planerings-, budget- och uppföljningsprocess.



Prioritering och beslut bygger på två spår:

- Verksamhets- och bolagsspecifika specifika system och tjänster där förvaltningar och bolag ansvarar för hela processen från att samla in behov och krav till att realisera effekterna utifrån de tillgängliga resurser som förvaltningen och bolaget vid varje given tidpunkt förfogar över.
- Gemensamma tjänster och förändringsinsatser där Intraservice, Konsument och medborgarservice samt Inköp och upphandling har ett särskilt ansvar för att samla in och analysera stadens behov och kravställning och att bidra till att effekter kan realiseras i berörda förvaltningar och bolag utifrån de tillgängliga resurser som förvaltningen och bolaget vid varje given tidpunkt förfogar över.

Roller och ansvar

För att säkerställa att rätt investeringar görs och att rätt beslut fattas krävs tydlig ledning och styrning och att de faktiska behoven styr vilka förändringsinsatser och investeringar som ska göras. Vidare kan nya kompetenser och roller krävas utifrån att digitaliseringen ställer krav på nya sätt att arbeta och samverka.

Kommunfullmäktige beslutar om de övergripande målsättningarna med stadens digitaliseringsarbete och de yttersta ramarna utifrån årligt budgetbeslut.

Kommunstyrelsen har ett lednings- och samordningsansvar på strategisk nivå. Detta innebär att stadsledningskontoret leder, samordnar, utvecklar och följer upp de processer som omfattar digitalisering på en övergripande stadennivå. Som stöd i arbetet tillsätts en strategisk samordningsgrupp som värderar och prioriterar de gemensamma behov och krav som identifierats. Gruppen ska representeras av stadens förvaltningar och bolag på tjänstemannanivå. Att arbeta med digitalisering handlar till stor del om att ha en strukturerad metod och process för hur organisationen ska bedriva denna typ av

verksamhetsutveckling. Digitalisering som metod ska vara en integrerad del av verksamhetsutvecklingen och ska inte ses som isolerade projekt.

Digitaliseringsarbetet ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål samt för att få ökad effektivitet. Förvaltningar och bolag ska ta ett aktivt ansvar samt systematiskt planera och följa upp sitt digitaliseringsarbete. Varje nämnd och bolagsstyrelse ansvarar för sig egen verksamhetsutveckling och för att ha systematiska arbetsätt så att den kan bedrivas på ett genomtänkt och kostnadseffektivt sätt.

Den grundläggande principen är att stadens förvaltningar och bolag ska använda gemensamma¹ bas-, tilläggs- och specialisttjänster samt tillämpa de styrande dokument som staden anger som krav för att få en fungerande och ändamålsenlig infrastruktur, arkitektur och informationssäkerhet, säkerhet etcetera. Inför eventuella avsteg gällande obligatoriska bastjänster ska ursprunglig bedömning av nytta och effektivitet omvärderas och den strategiska samordningsgruppen ska informeras. En ny bedömning kan innebära att tjänsten behöver anpassas för att fortsatt kunna vara en obligatorisk bastjänst alternativt omdefinieras som en tilläggstjänst. Alla avsteg ska efter dialog med ansvarig leverantör utförligt motiveras av förvaltningen/bolaget. Berörd nämnd/styrelse ska fatta beslut om avsteg. Avsteg rapporteras inom ramen för den ordinarie uppföljningsprocessen.

Att samla kommunkoncernen kring gemensam infrastruktur och gemensamma tjänster som ger nytta och effekt för staden som helhet är ett långsiktigt arbete som behöver genomföras i nära samverkan.

Varje förvaltning och bolag ska planera organisationens digitala förvaltning och utveckling så att nödvändiga förändringar och effektiviseringar kan genomföras så genomtänkt och kostnadseffektivt som möjligt.

Intraservice ska ta ett tydligare ansvar för stadens gemensamma digitala infrastruktur och ramverk för arkitektur. I nuvarande modell hanteras IT infrastruktur som ett område för kommungemensamma interna tjänster, men föreslås i den nya modellen hanteras inom ramen för Intraservice grunduppdrag. Ett fortsatt arbete kring detta kommer att ske under hösten 2020.

¹ Avser tjänster som definieras, kategoriseras och ansvarssätts enligt föreslagen ny styr-, finansierings- och samordningsmodell

Samordning

För att uppnå effektivitet och ändamålsenlig styrning och samordning krävs ansvarstagande på flera nivåer. I bilden nedan presenteras en struktur för samordning som syftar till att främja och utveckla samarbetet, säkerställa att tjänster och förändringsinsatser levereras i enlighet med överenskommelser. Strukturen bygger på att förvaltningar och bolag ges, utifrån sina förutsättningar, möjlighet att på ett samlat sätt uttrycka sina behov.

Leverantör - Användare

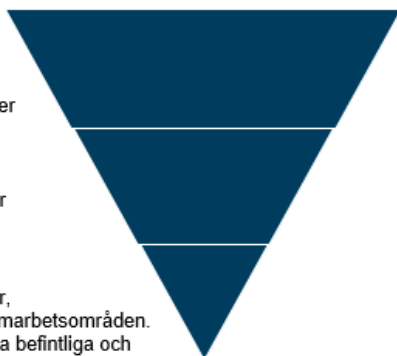
- Genomförande av överenskommelser/avtal, dagliga leveranser exempelvis servicenivåer och närstöd.

Leverantör – Kund

- Säkerställa och följa upp leveranser enligt överenskommelse/avtal.

Strategisk samordningsgrupp

- Strategiska diskussioner om tjänster, förändringsinsatser och framtida samarbetsområden.
- Värdera och prioritera gemensamma befintliga och nya förändringsinsatser och tjänster.



Kund/Användarforum

- Gemensamma frågor för alla kunder/användare som nyttjar stadens gemensamma tjänster.
- Samordnas av leverantörer av gemensamma tjänster.

Finansiering och kostnadsfördelning

Den nuvarande modellen för kommungemensamma interna tjänster finansieras genom kostnadsfördelning. Kostnader fördelas genom olika nyckeltal, till exempel antalet anställda och antalet datorer. I föreslagen handlingsplan 2020-2021 kommer ett arbete att genomföras för att tydliggöra de fördelningsprinciper som ska ligga till grund för budgetunderlag 2022.

Nuvarande modell har inneburit svårigheter för berörda förvaltningar och bolag att kunna använda medel innevarande år, då reglering av den slutliga kostnaden sker sent på året. Finansiering för stadens digitaliseringsarbete ska hanteras inom det ordinarie budget- och uppföljningsarbetet.

Gemensamma tjänster och förändringsinsatser föreslås hanteras på följande sätt:

- Kostnadsfördelning
- Faktura a´ pris
- Kommunbidrag

Idag finansieras kommungemensamma interna tjänster genom kostnadsfördelning. Det innebär att berörda förvaltningar och bolag faktureras av Intraservice. Det kommer att fortsatt vara fakturering genom kostnadsfördelning/ faktura a pris men inbegripa alla leverantörer av gemensamma tjänster (Intraservice, Inköp och upphandling samt Konsument och medborgarservice).

Nämnden för Intraservice har idag inget kommunbidrag för kommungemensamma interna tjänster. I den nya styrmodellen föreslås att vissa av de nuvarande kommungemensamma interna tjänsterna definieras som ett grunduppdrag för berörd leverantör (nämnd) och finansieras således med kommunbidrag. Finansiering gällande bolagen hanteras på samma sätt som tidigare, genom fakturering. Ett exempel är tjänster

inom tjänsteområdet IT Infrastruktur. Ett fördjupat arbete som tydliggör gränssnitt, konsekvenser och tidsplan för detta föreslås i handlingsplanen 2020–2021, bilaga 2.

Förändringsinsatser finansieras genom kommunbidrag eller faktura utifrån budgetbeslut.

Stadens regelverk ger möjlighet att fördela kostnader över tid genom leasing både vad gäller lös egendom såsom materiella och immateriella tillgångar. Leasing sker genom det kommunala leasingbolaget Göteborgs Stad leasing AB. För att kunna tillämpa leasing av immateriella tillgångar krävs en nyttokalkyl och att en effekthemtagning sker av den beräknade kostnaden. Ett exempel på investering genom leasing av immateriell tillgång kan vara utvecklingskostnader av system.

Organisation

Dagens organisation och modell är till stor del uppbyggd utifrån behovet av att samordna arbetet med digital utveckling och IT för stadens nuvarande nämndsorganisation. Arbetet med att centralisera organisationen påbörjades för två år sedan med etablering av förskoleförvaltningen och grundskoleförvaltningen. Under 2020 genomförs den omorganisation som innebär att stadsdelsnämnderna och social resursnämnd avvecklas och organiseras i facknämnder.

Med undantag för förvaltningar inom utbildningsområdet ansvarar nuvarande fackförvaltningar och bolag för sina verksamhetsspecifika system och tjänster. I den nya modellen föreslås att ansvaret för system och tjänster inom välfärds- och utbildningsområdet förs över från Intraservice till nämnderna inom utbildningsområdet, liksom de nya nämnderna inom individ och familjeomsorg, äldreomsorg och hälsosjukvård samt funktionsstöd. Detta bedöms vara en naturlig utveckling då samordningsbehovet minskar och förutsättningarna för förvaltningarna stärkts till exempel vad gäller volym och samlad kompetens.

Inköp och upphandlingsnämnden ansvarar idag för gemensam inköpsprocess. I nuvarande modell för kommungemensamma interna tjänster finns detta som ett eget tjänsteområde på Intraservice. För att tydliggöra styrningen av tjänster inom området föreslås ansvaret för process och tjänster inom operativt inköp flyttas från Intraservice till Inköp och upphandling. Denna förflyttning kommer att medföra behov av revidering av nämndens reglemente samt ett fortsatt arbete med att tydliggöra gränssnitt etcetera.

Förslaget om att förvaltningar och bolag ska ta ett aktivt ansvar för sin digitala utveckling kräver tydliga gränssnitt mellan leverantör (Intraservice, Konsument- och Medborgarservice och Inköp och upphandling) och kund (i detta fall förvaltningar och bolag). Det finns flera sätt att se på hur gränssnittet ska se ut. Stadsledningskontoret bedömer därför att det krävs en fördjupad utredning av vilka konsekvenser respektive gränssnitt får för leverantör och kund. Ett exempel är hur gränssnittet ska se ut framledes mellan utbildningsförvaltningarna som delar vissa verksamhetsstöd liksom de nya förvaltningarna som träder i kraft 2021. Grundprincipen är att ansvaret för verksamhetsspecifika system ska flyttas över till berörda förvaltningar. Ett nytt gränssnitt innebär sannolikt att det behöver ske verksamhetsövergång för att säkerställa kompetens och arbetsgivaransvar. Se vidare om verksamhetsspecifika tjänster under rubriken *Tjänster*.

Intraservice uppdrogs i Budget 2018 att göra systematiska insatser för att konsolidera och rationalisera IT-hanteringen inom Göteborgs Stad och därigenom sänka sina utdebiterade kostnader. Arbetet med att tydliggöra gapet mellan nuläge och målsättning behöver omvärderas utifrån nya förutsättningar som detta ärende medför. Detta gäller både förvaltningar och bolag som idag inte nyttjar stadens gemensamma infrastruktur eller de gemensamma tjänster som kommer erbjudas i den nya modellen.

I nuvarande modell finns ett tjänsteområde för IT Infrastruktur. Ansvaret för stadens IT Infrastruktur bedöms vara ett område som ska ingå inom ramen för Intraservice grunduppdrag. I samband med att nuvarande tjänsteutbud för det som definieras som kommungemensamma interna tjänster behöver tjänsteområdet ses över för vad som fortsatt ska hanteras och kategoriseras som tjänst och vad som ska definieras som grunduppdrag.

Stadsledningskontoret har i arbetet med detta ärende sett att behov och nytta med gemensamma tjänster inom området Stadsutveckling behöver utredas. En sådan utredning bedöms ligga utanför detta ärende, varför berörda förvaltningar förväntas initiera en sådan utredning.

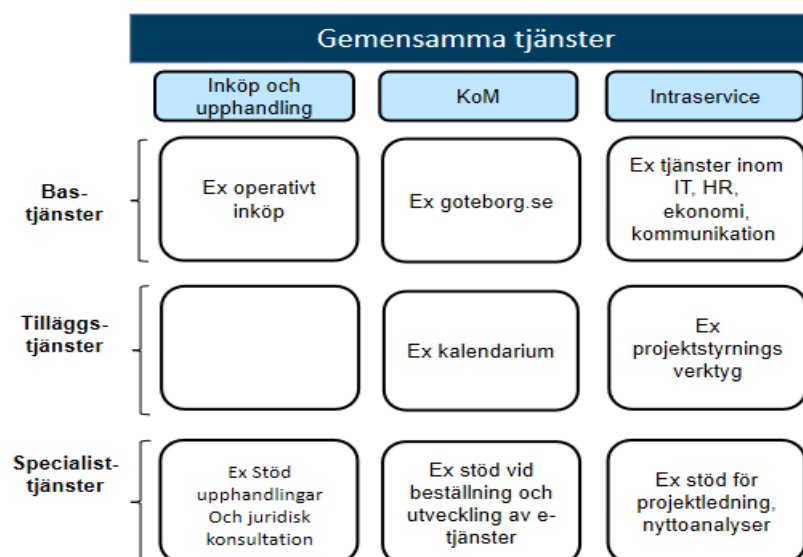
Tjänster

Stadens digitala service ska vara så enkel, effektiv och efterfrågad att den är det naturliga förstahandsvalet. Genom att erbjuda enkla, effektiva och efterfrågade tjänster blir staden bättre på att möta behoven hos boende, besökare, näringsliv och verksamhet.

I den modell som föreslås kan tjänster vara gemensamma för flera förvaltningar och bolag eller verksamhetspecifika för en eller flera förvaltningar och bolag. Gemensamma tjänster - föreslås kategoriseras i obligatoriska bastjänster samt valbara tjänster i form av tilläggs- och specialisttjänster. Den grundläggande principen är att stadens förvaltningar och bolag ska använda gemensamma tjänster och att dessa ska upplevas som enkla, effektiva och efterfrågade. Att använda gemensamma tjänster är sedan tidigare en uttalad ambition i ”Stadshuskoncernens övergripande strategi gällande digitalisering och IT” från 2019-09-30. Detta med fokus på gemensam infrastruktur och relevanta stöd- och verksamhetsprocesser.

Den nya modellen kräver att gemensamma tjänster värderas, definieras, ansvars- och prissätts inför budget 2022. Enligt föreslagen handlingsplan 2020-2021 ska en värdering av tjänster, dess innehåll, ansvarig leverantör och prisättning ske för att tydliggöra vilka av dagens tjänster som ska vara obligatoriska, föreslås ingå som ett grunduppdrag eller flyttas över till annan nämnd som verksamhetspecifik tjänst.

Nedan anges en tabell med exempel på gemensamma tjänster:



I tabellen beskrivs exempel på ett framtida läge där tjänsteområde *Operativt inköp* flyttats från nämnden för Intraservice till nämnden för Inköp och upphandling. Andra överväganden som gjorts inom ramen för detta ärende är en eventuell flytt av specialisttjänsten *Stöd vid beställning av e-tjänster och digital service*. Denna specialisttjänst finns idag inom Konsument och medborgarservice och har bland annat i uppdrag att identifiera medborgarbehov, föreslå samt samordna och utveckla e-tjänster. Tjänsten *Stöd vid beställning av e-tjänster* bör finnas kvar på Konsument och medborgarservice, men föreslås finansieras som såld tjänst eftersom den utgör stöd vid framtagande av verksamhets- och bolagsspecifika tjänster.

I nuvarande modell för kommungemensamma interna tjänster finns ett antal system och tjänster inom områdena utbildning, kultur och fritid, vård och omsorg. Dessa föreslås överföras till berörda förvaltningar för att i högre grad skapa förutsättningar att kunna ta ett aktivt ansvar för sin verksamhetsutveckling. Därmed blir dessa tjänster verksamhetsspecifika i den nya styrmodellen. Det är svårt att överblicka vilka konsekvenser en överföring av dessa tjänster kommer att få. I dagsläget finns många spekulationer men få svar på vilka konsekvenser som behöver omhändertas. Stadsledningskontoret föreslår därför i handlingsplanen för digitalisering och IT 2020-2021, bilaga 2, att stadsledningskontoret i samarbete med Intraservice och berörda förvaltningar utreder konsekvenserna av en avveckling av tjänsteområden inom välfärds- och utbildningsområdet för kommungemensamma interna tjänster samt föreslå tidsplan för överföring till berörda nämnder.

Då stadsdelsnämnder och social resursnämnd omorganiseras i ny nämndorganisation 2021 bör tjänster inom utbildningsområdet prioriteras att omformas först. Detta med anledning av att de nya förvaltningarna behöver prioritera tid och resurser till etablering. Övriga förvaltningar och bolag inom staden ansvarar redan idag för sina verksamhetsspecifika system och tjänster.

Styrande dokument och gemensamma principer

Göteborgs Stads styrande dokument skapar förutsättningar att göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder och bolagsstyrelser och förvaltningar och bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras.

I detta arbete har Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument tillämpats. Ett antal styrande dokument har eller ska tas fram, alternativt justeras, för att säkerställa den nya styrmiljön för digitalisering och IT. Syftet med arbetet är att renodla styrmiljön inom området. Därför kommer också ett antal styrande dokument föreslås att antas eller upphöra efter remiss i utvalda nämnder och bolagsstyrelser.

De planerande och reglerande styrande dokumenten i den nya styrmiljön beskriver styrning av skilda saker men har samma grundläggande syfte, att tydliggöra både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger dessutom till grund för att utkräva ansvar när inte arbetet sker i enlighet med vad som är beslutat. Dokument som anges nedan ingår i den övergripande styrmiljön för digitalisering och IT. Styrmiljön kommer att kompletteras och redovisas i sin helhet i etapp 4.

- **Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT 2020–2021** är kortsiktig och har en hög detaljeringsgrad. Aktiviteterna är valda mot bakgrund av att de anses utgöra möjliggörare för det vidare utvecklingsarbetet vad gäller digitalisering och IT.
- **Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT** Stadsledningskontoret redovisade i ärende dnr 0437/20 förslag på policy för digitalisering och IT. Policyn beskriver styrande principer för Göteborgs Stads arbete med verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering och dess grundläggande möjliggörare, IT. Policyn ska bidra till att säkerställa stadens förmåga att realisera nyttorna av digitalisering och öka den digitala mognaden.
- **Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, finansiering och samordning av digital utveckling och förvaltning** anger nämnders och bolagsstyrelsers roller och ansvar i det arbete som ska ske inom ramen för styrning, finansiering och samordning av stadens digitala utveckling och förvaltning. Modellen förväntas att bli ett verktyg för att förverkliga den politiska viljan och inriktningen.
- **Förvaltnings- och bolagsspecifika planer.** Varje nämnd och bolagsstyrelse ska planera organisationens digitala förvaltning och utveckling utifrån verksamhetens behov och utvecklingsområden och inkludera i budget, affärsplan eller verksamhetsplan, så att nödvändiga förändringar kan genomföras så genomtänkt och kostnadseffektivt som möjligt. Planen ska konkret ange vad som ska uppnås för en tidsatt period. Planen ska även ange vilka aktiviteter, insatser eller åtgärder som ska genomföras samt vilka metoder som ska användas.

Som stöd i arbetet med stadens arbete med digitalisering och IT planeras stödjande dokument och metodstöd att tas fram eller utvecklas inom flera områden. Dessa beskrivs i Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT 2020–2021, bilaga 2.

I kommunfullmäktiges beslutade budget 2020 konstateras att under de senaste åren har kostnaderna för kommungemensamma interna tjänster ökat medan de önskade effektiviseringarna uteblivit. Ett svar på detta är att stärka arbetet med nyttorealiserings genom att utveckla och implementera stödjande dokument för nyttorealiserings, vilket planeras redovisas i etapp 4.

Nyttorealiserings är ett aktivt och systematiskt arbete med att säkerställa att nyttan med de förändringar som ska genomföras uppnås samt ger stöd i arbetet med att styra investeringar och att säkerställa effekthemtagning. Det handlar om ett systematiskt tillvägagångssätt där man specificerar, kvantifierar och värderar de förväntade nyttorna för de inblandade intressenterna. Nyttorealiserings är relaterat till förändringsledning som handlar om att på ett strukturerat sätt leda människor genom en förändring i syfte att realisera de önskade nyttorna. För att en införd lösning ska användas som det är tänkt, och därmed ge förväntad nytta, behöver alltid arbetssätt förändras.

Stadsledningskontorets bedömning

Under utredningsfasen av detta ärende har kontoret eftersträvat förankring och dialog. Detta för att skapa delaktighet och ökad förståelse för uppdragen samt för att få synpunkter. Detta har genomförts i forum med koppling till nuvarande styrmodell, nätverk, urval av tjänstepersoner och nyckelkompetenser samt chefsgrupperingar på strategisk nivå. Tidigare arbete med styrmodell och styrande dokument som nämnden för Intracare och Konsument och medborgarservice ansvarade för har beaktats. I det fortsatta arbetet vad gäller styrning, finansiering och samordning av stadens digitaliseringsarbete behöver dialog och förankring fortsatt prioriteras. Detta för att skapa bra förutsättningar för att realisera de nyttor som på sikt förväntas uppnås med den nya styrmiljön.

I dokumentet från september 2019 ”Stadshuskoncernens övergripande strategi gällande digitalisering och IT” framgår att insatser inom infrastruktur har startats upp i särskild ordning, bland annat Konsolidering av kommungemensamma interna IT-tjänster.

Stadsledningskontorets bedömning är att arbete med konsolidering kan ge kvalitativa och ekonomiska nyttor och effekter för staden. Stadsledningskontorets bedömning är att det krävs ett fortsatt arbete för att säkra helheten, det vill säga hur, vilka och i vilken grad förvaltningar och bolag framöver ska nyttja stadens gemensamma infrastruktur och tjänster. Stadens möjligheter att följa upp förutsättningar för digitalisering blir en mycket viktig faktor i detta sammanhang, för att på så sätt få fram faktabaserad kunskap som sammanställs i underlag för politiska beslut. Det samordningsansvar för Stadshus AB som beskrivs i strategin anser stadsledningskontoret bör värderas i det fortsatta arbetet vad gäller roller och ansvar i den nya styr-, samordnings och finansieringsmodellen.

Stadsledningskontoret bedömer att det kommer krävas ett långsiktigt och systematiskt implementeringsarbete både vad gäller kultur och struktur. Den föreslagna styrningen, samordningen och finansieringen kommer påverka stadens nämnder och bolagsstyrelser i olika grad beroende på förutsättningar för respektive nämnd och bolagsstyrelse. För vissa kommer det att mer handla om att i högre grad nyttja gemensamma tjänster och infrastruktur och för andra få ett större ansvar för det som idag definieras som kommungemensamt men i den nya styrningen kan komma att definieras som verksamhetsspecifikt. Överföring för ansvaret av det som bedöms vara verksamhetsspecifikt kommer sannolikt att innebära att det behöver ske

verksamhetsövergång mellan berörda förvaltningar för att säkerställa kompetens och arbetsgivaransvar.

I intervjuer som genomförts i samband med detta ärende har det framkommit goda exempel på införande av verksamhetsspecifika system, där förvaltningar krävställt och upphandlat nya system. Behov av kravställning och upphandling har föregåtts av dialog med Intraservice, som av olika anledningar resulterat i att förvaltningarna själva har initierat förändringsinsatsen. Då lagstyrd verksamhet snabbt måste kunna agera vid ändringar i lagstiftning etcetera. Ett exempel på detta kan hämtas från grundskoleförvaltningen där staden fick kritik från Skolinspektionen bland annat avseende hur kränkingsärenden dokumenterades i syfte att uppfylla rektors skyldighet att informera huvudmannen. Tidigare hanterade respektive stadsdel detta med hjälp av enklare verktyg som till exempel Excel, ett arbetssätt som blev omöjligt i den nya förvaltningen med anledning av den stora volymen att hantera. En skyndsam hantering är nödvändig i fall som detta. Nuvarande modell upplever flera förvaltningar saknar den snabbheten då det från behov och kravställan från verksamheterna till ett utrullat och implementerat system kan ta flera år. Stadsledningskontorets bedömning är den nya modellen kommer att möjliggöra att förvaltningar och bolag att bättre styra och utveckla sin verksamhet utifrån behov och resurstillgång.

Nuvarande modell för kommungemensamma interna tjänster bygger på att behov och dialog förs i flertal forum beroende på tjänsteområde. Den nya styrningen och samordningen bygger på att förvaltningar och bolag ska kunna uttrycka sina samlade behov och inte utifrån separata tjänsteområden. Detta kommer kräva ett annat arbetssätt men också behov av att se över kompetens hos både kund och leverantör. Den strategiska samordningsgruppen med representation från förvaltningar och bolag bedöms centralt för att få en starkare styrning och ökad utvecklingstakt utifrån gemensam riktning för stadens fortsatta digitala utveckling.

Stadsledningskontoret bedömer att det är av stor vikt att stadens gemensamma digitala infrastruktur hanteras ändamålsenligt och ger förutsättningar för förvaltningar och bolag att bedriva ett effektivt digitaliseringsarbete. Intraservice föreslås ges ett tydligare ansvar över stadens gemensamma digitala infrastruktur genom att det definieras som en del av nämndens grunduppdrag.

Staden har tecknat ett samarbetsavtal med Göteborgs universitet, som bland annat innebär stöd i arbetet under hösten vad gäller att genomföra en basmätning och analysera stadens digitala mognad. Stadsledningskontorets bedömning är att det är av stor vikt att identifiera stadens digitala förmåga och arv för att i en långsiktig plan kunna föreslå relevanta förflyttningar vad gäller den digitala mognaden.

Under en övergångsfas till ny modell kommer stadsledningskontoret att ta en utökad aktiv roll vad gäller uppsikten för de nämnder och bolagsstyrelser som har en nyckelroll i nuvarande modell, i syfte att säkra framdrift och etablering av ny modell.

Jonas Kinnander

Direktör Ärende och utredning

Eva Hessman

Stadsdirektör



Göteborgs
Stad

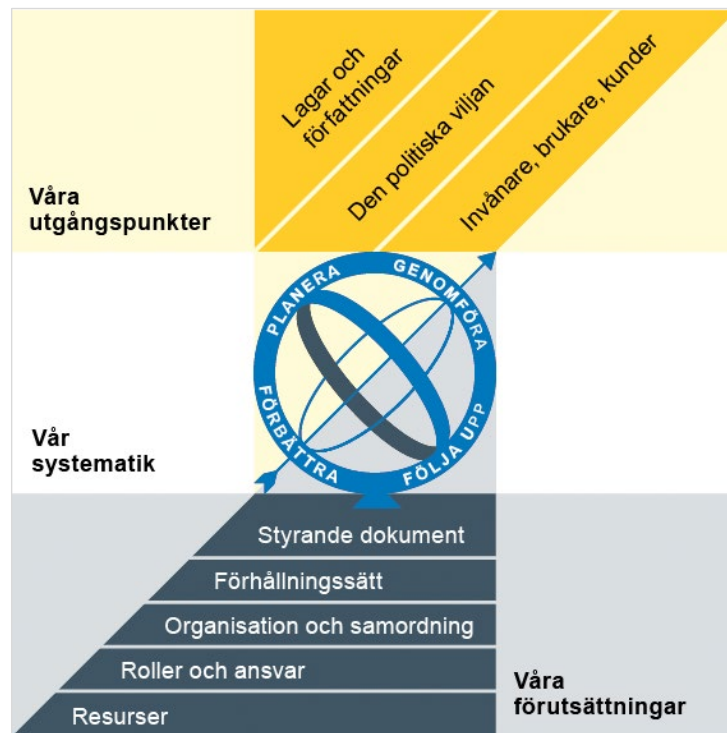
Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning

Reglerande styrande dokument

Policy
► Riktlinje
Regel
Anvisning
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem

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

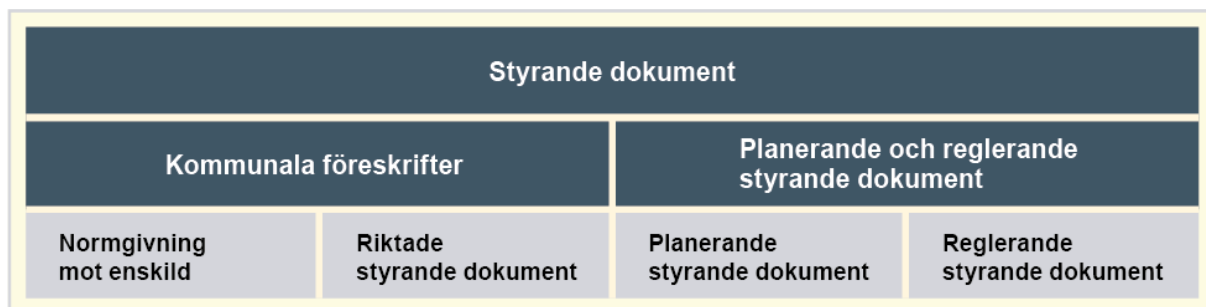


Om Göteborgs Stads styrande dokument

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

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

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



Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning			
Beslutad av: Kommunfullmäktige	Gäller för: Nämnder och bolagsstyrelser	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: [Funktion]
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna riktlinje	3
Vem omfattas av riktlinjen	3
Bakgrund	3
Lagbestämmelser	3
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	4
Riktlinje	5
Roller och ansvar	5
Kommunfullmäktige	5
Kommunstyrelsen	5
Nämnder och bolagsstyrelser	5
Nämnder med särskilt ansvar för gemensamma tjänster	6
Samordning	7
Styrning	7
Behov och kravställning	8
Prioritering och beslut	8
Realisera och följa upp nytta och effekter	9
Finansiering	10
Tjänster och förändringsinsatser	10
Bilaga	12

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Denna riktlinje anger nämnders och bolagsstyrelsers ansvar i det arbete som ska ske inom ramen för styrning, samordning och finansiering av stadens digitala utveckling och förvaltning.

Vem omfattas av riktlinjen

Riktlinjen gäller tillsvidare och tillämpas på nämnd och helägda bolagsstyrelser.

Riktlinjen tillämpas även i delägda bolag där Göteborgs Stad är majoritetsägare.

Bakgrund

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, finansiering och samordning av digital utveckling och förvaltning har tagits fram som en del av kommunstyrelsens uppdrag från kommunfullmäktiges budget 2020, att ta fram en ny styr-, samordning, och finansieringsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering.

I Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT fastställs att digitaliseringsarbetet inom nämnder och bolagsstyrelser i Göteborgs Stad ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål. Denna riktlinje tydliggör roller och ansvar för styrning, samordning och finansiering av stadens digitala utveckling och förvaltning.

Göteborgs Stad bedriver gemensamt förändringsarbete för att säkerställa likvärdig service och kostnadseffektiva lösningar ur ett hela staden perspektiv. Förändringsinsatserna är ofta omfattande och många parter är inblandade. Nyttorealiserings ger stöd i arbetet med att styra investeringar och att säkerställa realisering av nyttor och effekthemtagning. Det innebär ett systematiskt tillvägagångssätt där man specificerar, kvantifierar och värderar de förväntade nyttorna för de inblandade intressenterna.

Lagbestämmelser

En stor mängd av stadens verksamhet styrs av lagstiftning. Grundläggande krav och lagbestämmelser som har påverkan eller kopplingar till denna riktlinje finns i till exempel:

- Kommunallag
- Aktiebolagslagen
- Årsredovisningslagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Arkivlagen
- Dataskyddsförordningen
- Lagen om offentlig upphandling
- Lag om kommunal bokföring och redovisning
- Lag om tillgänglighet till digital offentlig service
- Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning

Koppling till andra styrande dokument

Riktlinjen har tydliga kopplingar till flera befintliga planerande och reglerande styrande dokument inom områden som berör sakfrågan. Det gäller exempelvis inom ekonomi, styrning, uppföljning, inköp, upphandling och säkerhet och informationssäkerhet.

Göteborgs Stads innovationsprogram, Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare, Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll, Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet samt Göteborgs Stads riktlinje för god ekonomisk hushållning samt resultatutjämningsreserv utgör några viktiga styrande dokument med påverkan på denna riktlinje. De styrande dokumenten kompletterar varandra och ger en helhetsbild över aktuell styrmiljö för området.

Stödjande dokument

Inom ramen för handlingsplan för digitalisering och IT 2020–2021 planeras stödjande dokument att tas fram som en hjälp i arbetet med digital utveckling och förvaltning.

Riktlinje

Digitaliseringen ska ses som en metod för verksamhetsutveckling och ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål. Digitalisering är aldrig ett mål i sig. Digitalisering kräver balansering mellan innovation och effektivitet för att säkerställa såväl kortsiktiga som långsiktiga målsättningar och nyttor. Digitalisering medför nya möjligheter för individer, verksamheter och system att inhämta, utbyta och analysera information. Digitalisering består av digital utveckling och förvaltning.

Nämnder och bolagsstyrelser ska enligt Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT ta ett aktivt ansvar för sitt digitaliseringsarbete samt systematiskt planera och följa upp arbetet.

Nyttorealiserings ska tillämpas och innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras. För att en införd digital lösning ska användas som tänkt, och ge förväntad nytta, behöver arbetssätt alltid förändras.

Roller och ansvar

Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige beslutar om de övergripande målsättningarna med stadens digitaliseringsarbete. De yttersta ramarna beslutas utifrån årligt budgetbeslut.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har ansvar för att driva stadens digitalisering på strategisk nivå. Det innebär att leda, samordna samt utveckla och följa upp de processer som omfattar styrning, samordning och finansiering av digitalisering på en övergripande stadennivå.

Kommunstyrelsen ska ha en strategisk samordningsgrupp som ska värdera och prioritera befintliga och nya förändringsinsatser och gemensamma tjänster. Den strategiska samordningsgruppen ska ledas av stadsledningskontoret och representeras av utsedda deltagare från förvaltningar och bolag.

Nämnder och bolagsstyrelser

Enligt stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ska varje nämnd och bolagsstyrelse bedriva en ändamålsenlig och effektiv verksamhet med fokus på kvalitet för den verksamheten riktar sig till. Till detta hör att aktivt följa och agera på förändring och utveckling kopplat till ansvarsområdet, i syfte att förbättra verksamhet och arbetsformer.

Varje nämnd och bolagsstyrelse ansvarar för sig egen verksamhetsutveckling och för att ha systematiska arbetssätt så att den kan bedrivas på ett genomtänkt och kostnadseffektivt sätt.

Nämnd och bolagsstyrelse ska använda stadens gemensamma bastjänster och de ramverk som staden anger som krav för att få en fungerande och ändamålsenlig infrastruktur. Detta för att säkerställa övergripande nytta för hela kommunkoncernen, det vill säga samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

Nämnd och bolagsstyrelse kan använda stadens gemensamma tilläggs- och specialisttjänster utifrån behov och överenskommelse med leverantör.

För verksamhetsspecifika system och tjänster ansvarar respektive nämnd och bolagsstyrelse för att säkerställa en effektiv förvaltning, liksom utveckling som stödjer beslutade mål.

Varje nämnd och bolagsstyrelse ska planera organisationens digitala utveckling och förvaltning utifrån verksamhetens behov och utvecklingsområden och inkludera i budget, affärsplan eller verksamhetsplan, så att nödvändiga förändringar kan genomföras så ändamålsenligt som möjligt. Nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för realisering av nyttor, effekthemtagning och utvärdering av genomförda förändringsinsatser och ska integrera detta i ordinarie styrnings- och uppföljningsarbete.

I verksamhetsansvaret för respektive nämnd och bolagsstyrelse ingår bland annat att säkerställa att tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument och beslut följs samt att skyddsbehov och accepterad risk- och säkerhetsnivå uppfylls. Detta gäller oavsett om verksamhetens göromål och/eller information hanteras av en underleverantör, verksamhetsspecifik eller gemensam tjänst. Respektive nämnd och bolagsstyrelse ska tydliggöra behov och krav till leverantörer av gemensamma tjänster.

Nämnder med särskilt ansvar för gemensamma tjänster

Nämnden för Intraservice, nämnden för Konsument och medborgarservice samt Inköp och upphandlingsnämnden har ett särskilt ansvar som leverantör av gemensamma tjänster och samordning av nationella digitala tjänster och standarder. Gemensamma tjänster kan levereras som bas-, tilläggs- eller specialisttjänst, se vidare under rubriken *Tjänster och förändringsinsatser*. Tilläggs- och specialisttjänster kan också utföras av annan leverantör i de fall nämnd och bolagsstyrelse värderat att ett sådant alternativ bättre säkerställer en effektiv förvaltning och utveckling.

Leverantörer som anges ovan ansvarar för att förvalta och utveckla tjänster inom främst styr- och stödprocesser och ska upprätta en tjänstekatalog där pris, tjänstens omfattning, servicenivå, målgrupp och informationssäkerhetsnivå liksom krav på kunden för att kunna ansluta sig till tjänsten, tydligt ska framgå. Tjänsterna ska levereras inom tidsplan och enligt överenskommen kvalitet och servicenivå samt att beslutad säkerhetsnivå upprätthålls, se Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet. Leverantörens ansvar omfattar hela tjänstens livscykel.

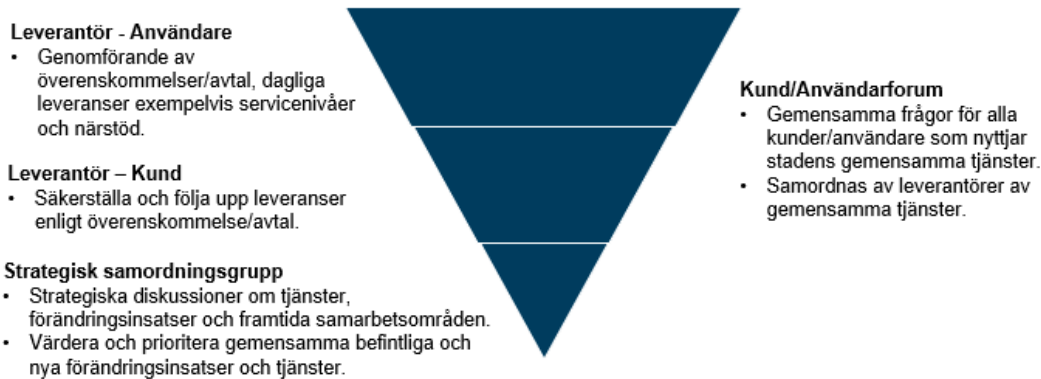
Leverantör ansvarar för att det digitala informationsutbytet med omvärlden ska samordnas samt ske med rätt säkerhet och via standardiserade funktioner och format.

Leverantör ansvarar för att årligen verifiera informationssäkerhetsnivån för respektive tjänst utifrån kravställning.

Nämnden för Intraservice ansvarar för att det finns ett, av fullmäktige beslutat, ramverk/regler för stadens infrastruktur för nämnder och bolagsstyrelse att tillämpa för gemensamma såväl som för verksamhetsspecifika system och tjänster.

Samordning

För att uppnå effektivitet och ändamålsenlig samordning krävs ansvarstagande på flera nivåer. Samordningsmodellen som illustreras nedan syftar till att främja en god kundrelation, utveckla samarbetet samt att säkerställa att tjänster levereras effektivt och ändamålsenligt. Kontakter mellan kund och leverantörer kan ske på olika nivåer. Med kund i detta sammanhang avses förvaltningar och bolag. Varje ärende ska hanteras på den nivå där rätt kunskap och förutsättning finns för att lösa frågan.

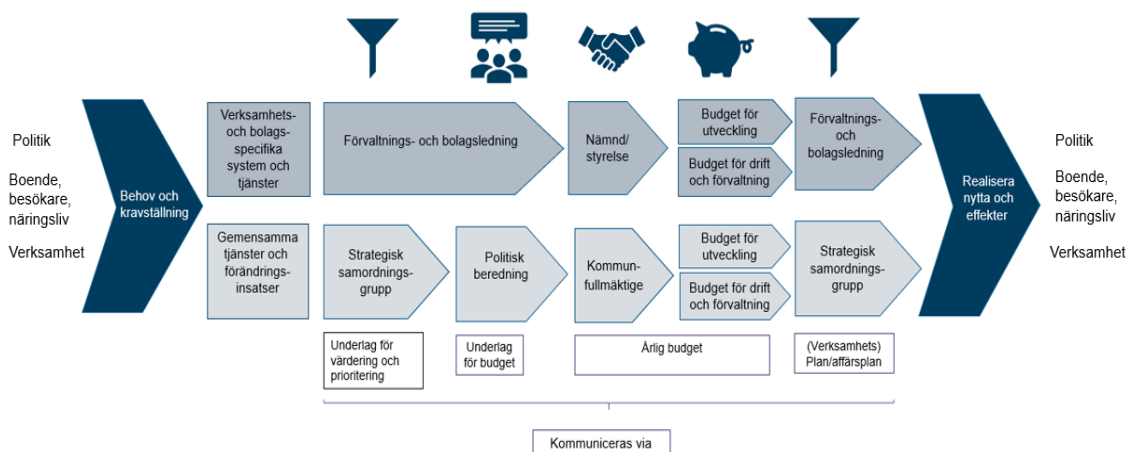


Styrning

För att möjliggöra en effektiv och ändamålsenlig digital förvaltning och utveckling har en styrmodell tagits fram som ska säkerställa att styrning och finansiering utgår från beslutade mål och med utgångspunkt i att stadens digitala service och tjänster ska skapa värde och vara enkla, effektiva och efterfrågade av boende, besökare, näringsliv och medarbetare. Styrmodellen ska bidra till en förstärkt styrning av kommunkoncernen, dvs samtliga nämnder och bolagsstyrelser i staden.

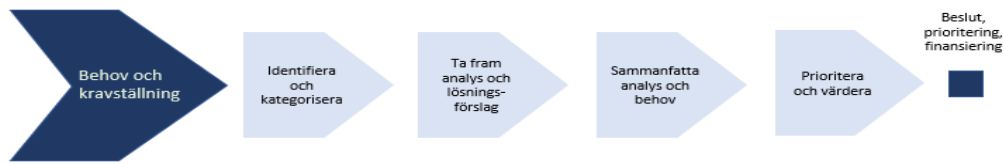
Styrmodellen innehåller tre huvudaktiviteter som beskrivs närmare var för sig.

Behov och kravställning ——— Prioritering och beslut ——— Realisera nytta och effekter



Behov och kravställning

Den första huvudaktiviteten i styrmodellen benämns *Behov och kravställning*. Den första huvudaktiviteten är generell och gäller båda spåren.



Verksamhetsspecifika system, tjänster och förändringsinitiativ

Förvaltning/bolag samlar in behov utifrån sitt verksamhets- och bolagsspecifika uppdrag och målgrupper.

Förvaltning/bolag genomför kostnads- och nyttoanalys samt säkerställer om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas inför beslut om eventuella verksamhetsförändringar med stöd av digitala lösningar.

Beredningsansvarig sammanställer underlag utifrån beslutade kriterier, typ av finansiering samt förslag på långsiktig plan för digitalisering inför värdering och prioritering förvaltning/bolagsledning.

Gemensamma tjänster och förändringsinitiativ

Utifrån kunddialog och omvärldsbevakning identifierar och kategoriseras initiativ som ska gå vidare till analys utifrån gemensamma prioriterings- och värderingskriterier av ansvarig leverantör.

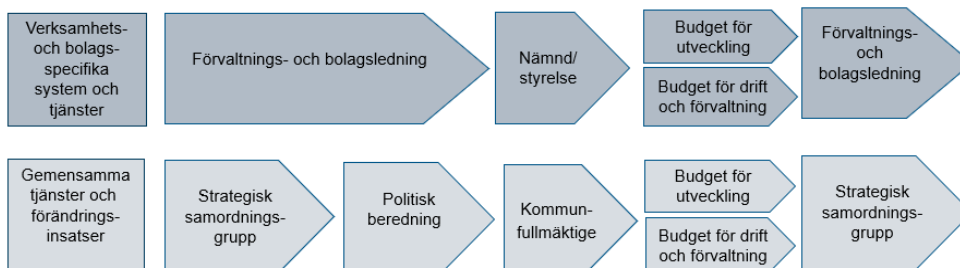
Leverantör genomför kostnads- och nyttoanalys i samarbete med berörda kunder och expertis samt säkerställer om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas.

Leverantör sammanfattar behov utifrån gemensamma prioriterings- och värderingskriterier (nytta, effektivitet, innovation). I underlaget ska nyttor och effekter framgå. För leverantörer av gemensamma tjänster ska berörd nämnd informeras innan analysunderlag översänds till stadsledningskontoret.

Beredningsansvarig sammanställer inkomna underlag utifrån beslutade kriterier, typ av finansiering samt förslag på långsiktig plan för digitalisering för värdering och prioritering i den strategiska samordningsgruppen.

Prioritering och beslut

Styrmodellens andra huvudaktivitet beskriver beslutsprocessen avseende prioriteringar och finansiering. Bilden nedan beskriver de olika stegen i denna huvudaktivitet.



Verksamhetsspecifika system, tjänster och förändringsinitiativ

I det första spåret som avser Verksamhets- och bolagspecifika system och tjänster ansvarar respektive nämnd och bolagsstyrelse för att utifrån verksamhetens behov ta fram underlag för förvaltning och utveckling av verksamhetsförändring med stöd av digitalisering.

Gemensamma tjänster och förändringsinitiativ

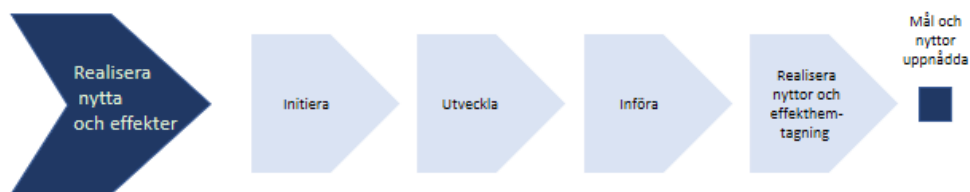
I det andra spåret, Gemensamma tjänster och förändringsinsatser, har den strategiska samordningsgruppen det övergripande ansvaret för att värdera och prioritera tjänster och gemensamma behov.

Nämnder som levererar gemensamma tjänster i form av Bas-, Tilläggs- och Specialisttjänster ska inkomma med underlag till den strategiska samordningsgruppen. I underlaget ska det bland annat framgå vilken informationssäkerhetsnivå som ska gälla för respektive gemensam tjänst, då det har påverkan på utvecklings- och förvaltningskostnader.

Strategisk samordningsgrupp värderar och prioriterar leverantörsunderlaget av gemensamma tjänster och förändringsinsatser samt typ av finansiering som ska tillämpas, se vidare under rubriken *Tjänster och strategiska förändringsinsatser*. Strategiska samordningsgruppens värdering och prioritering ligger sedan till grund för underlag till budget.

Realisera och följa upp nytta och effekter

Den tredje och sista huvudaktiviteten benämns *Realisera och följa upp nytta och effekter*. I denna sker val av leverantör för att säkerställa en effektiv förvaltning och utveckling, vilket kan innebära att en extern utförare anlitas.



Gemensamma tjänster och förändringsinitiativ

I fasen Initiera tar leverantör i samarbete med berörda kunder fram nyttorealiseringsplan.

Leverantör initierar och genomför utvecklingsfasen. Beroende på förändringsinsats kan denna fas variera i fråga om tid och komplexitet. Leverantör ansvarar för att samverkan och samplanering sker med berörda kunder.

Leverantör genomför implementering av lösning till berörda kunder. Det är kunden som ansvarar för att implementera verksamhetsförändringen som till exempel nya arbetssätt.

Leverantör ansvarar för att förvaltning etableras med berörda kunder och samverkanspartner och tillser att en förvaltningsplan tas fram. Leverantör ansvarar dessutom för att följa upp förändringsinsatsen. Det är kunden som ansvarar för att realisera nyttor och säkra effekthemtagning. Prioriterade nyttor ska följas upp utifrån fastställd nyttorealiseringsplan. Uppföljningen ska kontrollera om hemtagning av

framtagna nyttor och effekter sker. Genomförd förändringsinsats ska utvärderas och dokumenteras utifrån fastställd nyttorealiseringsplan. Utifrån slutsatser från uppföljningen ansvarar nämnd/bolagsstyrelse för att fatta beslut om åtgärder för att komma till rätta med orsaker till allvarliga avvikelser och brister i kvalitet.

Stadsledningskontoret ansvarar för att följa och utvärdera förändringsinsatser som bedöms ha en hög angelägenhetsgrad och nytta för staden som helhet. Den strategiska samordningsgruppen beslutar vilka förändringsinsatser som särskilt ska följas.

Avsteg från riktlinjen

Att samla kommunkoncernen kring gemensamma system och tjänster som ger nytta och effekt för staden som helhet är ett långsiktigt arbete som behöver genomföras i nära samverkan. Den grundläggande principen är att stadens förvaltningar och bolag ska använda gemensamma bas-, tilläggs- och specialisttjänster samt tillämpa de styrande dokument som staden anger som krav för att få en fungerande och ändamålsenlig infrastruktur, arkitektur och informationssäkerhet, säkerhet etcetera.

Inför eventuella avsteg gällande obligatoriska bastjänster ska ursprunglig bedömning av nytta och effektivitet omvärderas och den strategiska samordningsgruppen ska informeras. En ny bedömning kan innebära att tjänsten behöver anpassas för att fortsatt kunna vara en obligatorisk bastjänst alternativt omdefinieras som en tilläggstjänst. Alla avsteg ska efter dialog med ansvarig leverantör utförligt motiveras av förvaltningen/bolaget. Berörd nämnd/bolagsstyrelse ska fatta beslut om avsteg. Avsteg ska rapporteras inom ramen för den ordinarie uppföljningsprocessen.

Finansiering

Finansiering för stadens digitaliseringsarbete ska hanteras inom det ordinarie budget- och uppföljningsarbetet. Det finns tre sätt att hantera gemensamma tjänster och förändringsinsatser på:

- Kostnadsfördelning
- Faktura a´ pris
- Kommunbidrag

Stadens regelverk ger också möjlighet att fördela kostnader över tid genom att lös egendom ska leasas både vad gäller materiella och immateriella tillgångar.

Tjänster och förändringsinsatser

Genom att erbjuda enkla, effektiva och efterfrågade tjänster blir staden bättre på att möta behoven hos boende, besökare, näringsliv och verksamhet. Stadens digitala tjänster ska skapa sådant värde att de är det naturliga förstahandsvalet.

En tjänst är en aktivitet eller en funktion som tillför värde för en mottagare eller utförs på dennes uppdrag. Tjänster kan vara gemensamma för flera nämnder och bolagsstyrelser eller verksamhetsspecifika för en eller flera nämnder och bolagsstyrelser. Denna riktlinje omfattar fyra kategorier av tjänster: Bastjänster, Tilläggstjänster, Specialisttjänster och Verksamhetsspecifika tjänster.

Förändringsinsatser syftar till att ge staden framdrift i digital mognad och förmåga. Exempel på sådana kan vara satsningar för att stärka stadens digitala förmåga och kompetens. Förändringsinsatser hanteras via kommunbidrag eller kostnadsfördelning.

Kategorier av tjänster och ersättning till leverantör beskrivs i tabellen nedan.

Kategori	Valbarhet	Exempel	Ersättning till leverantör
<i>Bastjänst, abonnemang utifrån fast volym</i> eller <i>Bastjänst, pris utifrån rörlig volym</i>	Obligatorisk för nämnder och bolagsstyrelser	Tjänster inom stödprocesser HR och ekonomi	-Kostnadsfördelning utifrån prognosticerat pris och volym samt slutreglering utifrån faktisk kostnad. -Fakturering för såld tjänst.
<i>Tilläggstjänst</i>	Valbar för nämnder och bolagsstyrelser	Drift av verksamhets-specifika system och tjänster	Fakturering för såld tjänst.
<i>Specialisttjänst</i>	Valbar för nämnder och bolagsstyrelser	Projektledare, inköpskonsult, verksamhetsutvecklare	Fakturering för såld tjänst.
<i>Verksamhets-specifika system och tjänster</i>		Stöd för, stöd för elevhälsans dokumentation, fastighetsregister.	Inom egen budget.

Bilaga

Begrepp

Begrepp	Notering
Digitalisering	Digitalisering är en metod för verksamhetsutveckling där digitala lösningar används för automatisering eller innovation.
Nyttorealiserings	Innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras.
Förändringsinsatser	Insatser i form av tid, resurser och kunskap i syfte att åstadkomma nyttor och realisering av beslutade mål. Omfattar de insatser som krävs fram till nyttan är realiserad.
Gemensamma bas-, tillägs-, specialisttjänster	Ett arbete med att sortera, värdera och kategorisera tjänster som ska tillhandahållas genomföras under hösten 2020. Bastjänst ska vara obligatoriska. Tillägs- och specialisttjänster är valbara.
Grunduppdrag	De uppdrag som kommunfullmäktige tilldelat nämnd/bolagsstyrelse och som dokumenteras i reglemente respektive bolagsordning och ägardirektiv.
Förvaltning	Ersätter begreppet vidmakthållande.
Utveckling	Ersätter begreppet vidareutveckling.
Tjänster	Tjänst är en aktivitet eller funktion som tillför värde för en mottagare eller utförs på dennas uppdrag. Uppdelningen mellan interna och externa tjänster upphör.
Användarforum	Gemensamma frågor för samtliga kunder som nyttjar stadens gemensamma tjänster.
Strategisk samordningsgrupp	Ansvarar för att värdera och prioritera befintliga och nya förändringsinsatser och gemensamma tjänster. Leds och samordnas av stadsledningskontoret.
Kund	Förvaltningar och bolag.
Leverantör	Ersätter begreppet utförare. Gemensamma tjänster levereras av Inköp och upphandling, Konsument och Medborgarservice samt Intraservice.



Göteborgs
Stad

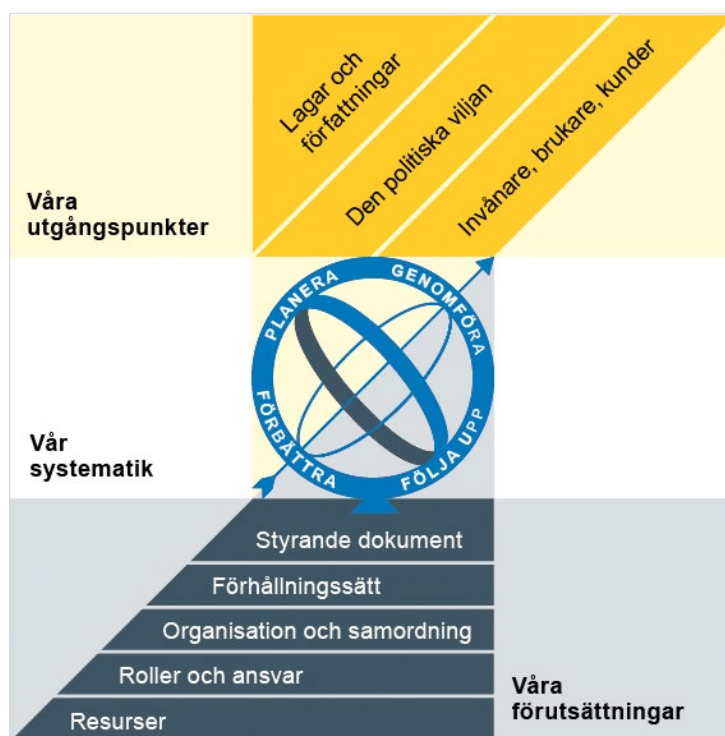
Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT 2020– 2021

Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Göteborgs Stads styrsystem

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

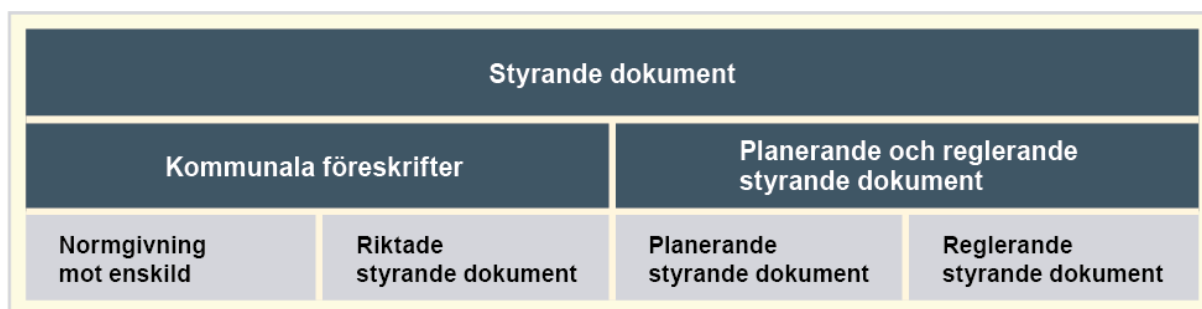


Om Göteborgs Stads styrande dokument

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

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

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



Dokumentnamn: Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT 2020–2021			
Beslutad av: [Nämnd/styrelse/befattning]	Gäller för: [Text]	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: [Dokumentsort]	Giltighetstid: [Giltighetstid]	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: [Funktion]
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna plan	3
Vem omfattas av planen	3
Giltighetstid	3
Bakgrund	3
Koppling till andra styrande dokument	4
Uppföljning av denna plan	4
Planen	5
Stadenövergripande mål och nyttor	5

Inledning

Syftet med denna plan

Syftet med Göteborgs Stads handlingsplan för digitalisering och IT är att förena nämnder och styrelser kring gemensamma mål, prioriteringar och insatser för att stärka stadens förutsättningar att få ökad effektivitet och utveckling inom IT och digitalisering.

Genom att använda möjligheterna med digitalisering och förändrade arbetssätt skapas förutsättningar för att vara en attraktiv och hållbar stad ur ett ekonomiskt, ekologiskt och socialt perspektiv.

I arbetet har det identifierats behov av att skapa en stadenövergripande handlingsplan som ska gälla på kort sikt med hög detaljeringsgrad vad gäller prioriteringar och aktiviteter för berörda förvaltningar och bolag. Under hösten 2021 planeras en mer långsiktig plan att tas fram för beslut i kommunfullmäktige och denna handlingsplan skapar förutsättningar för det arbetet.

Vem omfattas av planen

Denna handlingsplan gäller för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Giltighetstid

Denna handlingsplan gäller för perioden 2020–2021.

Bakgrund

I kommunfullmäktiges budget 2020 uppdrogs kommunstyrelsen att ta fram en digitaliseringsstrategi samt att ta fram en IT-strategi. Föreliggande handlingsplan är delvis ett svar på dessa uppdrag.

Gällande arbetet med digitalisering och IT i staden har det identifierats behov av att skapa en stadenövergripande plan som ska gälla på kort sikt med hög detaljeringsgrad vad gäller prioriteringar och aktiviteter för berörda förvaltningar och bolag. Detta för att skapa goda förutsättningar för att etablera en ändamålsenlig styrning, roller och ansvar samt optimera effekthemtningar av det fortsatta digitaliseringsarbetet i staden. Under hösten 2021 planeras en mer långsiktig plan att tas fram för beslut i kommunfullmäktige.

Göteborg ska vara en attraktiv stad där alla ges chansen att forma sina liv och där en ekonomisk stabilitet lägger grunden för en hållbar utveckling av staden. Det är en utmaning att vara hållbar ur ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt perspektiv samtidigt som det pågår stora samhällsförändringar som påverkar staden. Ett exempel är den demografiska utvecklingen vi står inför då det blir fler barn och fler äldre samtidigt som andelen i arbetsför ålder minskar. Vårldens utmaningar har stora utmaningarna kring kompetensförsörjning. Dessutom ökar kraven och förväntningarna på stadens service i takt med att omvärlden digitaliseras. För att lyckas med uppdraget att vara en hållbar stad och leverera god välfärd behöver utmaningarna lösas på nya sätt och digitaliseringens möjligheter användas på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Koppling till andra styrande dokument

Handlingsplanen för digitalisering och IT har tydliga kopplingar till eller tangerar en rad befintliga planerande och reglerande styrande dokument inom flera områden. Exempel på program: Göteborgs Stads innovationsprogram och Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare.

Uppföljning av denna plan

Kommunstyrelsen ansvarar för att leda, samordna och följa upp planen på en stadenövergripande nivå. Handlingsplanen planeras följas upp och redovisas i kommunstyrelsen i juni 2021. Uppföljningen ska utgöra grund för den kommande mer långsiktiga planen för digitalisering och IT. Nämnder och styrelser ansvarar för att genomföra planens mål och insatser så som beskrivs i tabellen.

Planen

Handlingsplanens tidsperiod är kort och detaljeringsgraden är hög, med avsikten att den ska skapa förutsättningar för en mer långsiktig plan som ska tas fram under hösten 2021.

Stadenövergripande mål och nyttor

Stadens arbete med digitalisering och IT ska leda till att:

- Digital utveckling och förvaltning bedrivs resurseffektivt
- Rätt prioriteringar görs
- Nya kompetenser utvecklas
- Invånare och medarbetare involveras i och är medskapande i förändringsarbetet
- Tjänster erbjuds som utgår från användarnas behov och livshändelser
- Rätt information finns tillgänglig och kan utbytas på ett effektivt sätt

Nyttor med dess tillhörande aktiviteter är valda med anledning av att de anses utgöra möjliggörare för det vidare utvecklingsarbetet både vad gäller digitalisering och IT.

Nyttor som på sikt ska uppnås med stöd av denna handlingsplan:

- Ökad realisering av kvalitativa och ekonomiska nyttor och effekter
- Bättre helhetssyn och beslutsunderlag som ger förutsättningar för prioritering
- Höjd kvalitet i och tillgänglighet till stadens digitala service
- Ökad förmåga till analys och kunskapsbildning
- Ökad möjlighet till dialog och delaktighet
- Ökad kostnadskontroll och transparens
- Ökad jämförbarhet med andra tjänsteleverantörer
- Ökad möjlighet till värdering och prioritering av stadens behov av digital utveckling

Aktiviteter är valda mot bakgrund av att de anses utgöra möjliggörare för det vidare utvecklingsarbetet vad gäller digitalisering och IT.

Nytta som ska uppnås	Aktivitet	Ansvarig	Tidsplan
Ökad realisering av kvalitativa och ekonomiska nyttor	Fortsätta utveckla och tillgängliggöra metodstöd för nyttorealiserings för stadens förvaltningar och bolag	Intraservice i samarbete med Konsument och medborgarservice och stadsledningskontoret	Klart januari 2021
	Fortsätta utveckla och införa processer som stödjer ett systematiskt arbetssätt med styrning och uppföljning av stadens digitaliseringsarbete	Stadsledningskontoret i samarbete med Konsument och medborgarservice samt Intraservice	Klart juni 2021
	Ta fram ett koncept och stödja stadens förvaltningar och bolag i att leda och genomföra förändringsarbete	Stadsledningskontoret inom ramen för Program för attraktiv arbetsgivare	Klart juni 2021

	Tydliggöra gapet mellan nuläge och målsättning utifrån nya förutsättningar gällande konsolidering av IT inom Göteborgs Stad	Intraservice i samarbete med förvaltningar och bolag	Klart januari 2021
	Ta fram gemensamma principer och krav för inköp och upphandling av digitala verktyg och tjänster	Stadsledningskontoret i samarbete med Inköp och upphandling, Intraservice samt Konsument och medborgarservice	Klart januari 2021
	Utreda ytterligare behov av för staden ändamålsenliga styrande dokument inom IT-området	Stadsledningskontoret i samarbete med Intraservice	Klart oktober 2020
Höjd kvalitet i och tillgänglighet till stadens digitala service	Fortsatt utveckla och tillgängliggöra ändamålsenliga metodstöd och arbetssätt för användardriven utveckling och innovation.	Konsument och medborgarservice i samarbete med Intraservice (inom ramen för Göteborgs Stads Innovationsprogram)	Klart december 2021
	Ta fram ett gemensamt ramverk och standarder för arkitektur som ska användas vid utveckling och förvaltning av digitala tjänster	Intraservice i samarbete med förvaltningar och bolag	Klart april 2021
	Utreda och tydliggöra styrning och finansiering gällande digital infrastruktur i stadens lokaler	Stadsledningskontoret i samarbete med lokalförvaltningen och Intraservice	Klart juni 2021
Ökad möjlighet till dialog och delaktighet	Påbörja etablering av plattform för att främja innovation och digital utveckling	Stadsledningskontoret i samarbete med Konsument och medborgarservice och Intraservice	Klart januari 2021
	Säkerställa former för att mäta boende, besökare och näringslivs nöjdhet kopplat till stadens digitala service	Konsument och medborgarservice i samarbete med Business Region Göteborg samt stadsledningskontoret	Klart januari 2021
Ökad förmåga till analys och kunskapsbildning	Införa metodstöd för uppföljning av stadens förutsättningar för digitalisering	Stadsledningskontoret	Klart december 2020
	Säkerställa roller och representation i regionala, nationella och internationella nätverk och forum för digitalisering	Stadsledningskontoret i samarbete med förvaltningar och bolag	Klart december 2020
	Kartlägga aktuella kompetenshöjande satsningar avseende digitalisering i staden idag	Stadsledningskontoret inom ramen för Program för attraktiv arbetsgivare	Klart december 2020
	Ta fram arbetssätt som driver utveckling av data som strategisk resurs	Stadsledningskontoret i samarbete med Intraservice	Klart december 2020

Ökad möjlighet till värdering och prioritering av stadens behov av digital utveckling	Översyn och komplettera nyckeltal som driver ökad framdrift av digitaliseringsarbetet	Stadsledningskontoret i samarbete med Konsument och medborgarservice och Intraservice	Klart januari 2021
	Kartlägga stadenövergripande pågående utvecklingsinitiativ riktade mot effektivitet eller innovation	Stadsledningskontoret i samarbete med Stadshus AB, Intraservice samt Konsument och medborgarservice	Klart januari 2021
	Definiera, värdera, kategorisera, ansvarssätta tjänster och tydlig prissättning av dessa. Utifrån kategorisering ta fram och tillgängliggöra tjänstekatalog med beskrivning av tjänster.	Stadsledningskontoret i samarbete med Intraservice, Konsument- och medborgarservice samt Inköp och upphandling	Klart januari 2021
	Ta fram verktyg och kriterier för prioritering och värdering för arbetet med behovs- och beslutsunderlag	Stadsledningskontoret	Klart januari 2021
	Utreda konsekvenserna gällande avveckling av tjänsteområden inom välfärds- och utbildningsområdet för kommungemensamma interna tjänster samt överföring av operativt inköp till nämnden för Inköp och upphandling.	Stadsledningskontoret i samarbete med Intraservice, Inköp och upphandling och förvaltningar inom välfärds- och utbildningsområdet	Klart november 2020