

## Sammanträde för Servicenämnd IT Växel Telefoni

Tid onsdagen den 6 mars 2024 kl. 09:00

Plats Träningen, kommunhuset i Vårgårda

Mats Palm  
Ordförande

Bengt Hilmersson  
Förslag på justerare

Anela Lennartsson  
Sekreterare

Tid	Ärende	Diarienummer
	<b>Sammanträdets öppnande</b>	
	<b>Upprop</b>	
	<b>Val av justerare och tid för justering</b>	
	<b>Förändring av dagordningen</b>	
1. 09.05	<b>Översyn av servicenämnderna</b> Kommundirektörerna föredrar	ITVT-2024-00020
2. 09.15	<b>Information från IT-chef till nämnden 2024</b> IT-chef föredrar	ITVT-2024-00016
3. 09.25	<b>Månadsuppföljningar 2024 för Servicenämnden IT, Växel och Telefoni</b> Controller föredrar	ITVT-2024-00009
4.	<b>Förvaltningsberättelse (bokslut) för Servicenämnden IT, Växel och Telefoni år 2023</b> Controller föredrar	ITVT-2024-00002

Tid	Ärende	Diarienummer
5.	<b>Över- och underskottshantering 2023 för Servicenämnden IT, Växel och Telefoni.</b> Controller föredrar	ITVT-2024-00004
6.	<b>Organisation- och budgetprinciper inför budget 2025 för servicenämnden IT, växel och telefoni</b> Controller föredrar	ITVT-2024-00005
7.	<b>Uppföljning av servicenämnden IT, Växel och Telefoni internkontroll 2023</b> IT-chef föredrar	ITVT-2024-00021



## Månadsuppföljningar 2024 för Servicenämnden IT,Växel och Telefoni

### Förslag till beslut

Servicenämnden IT, växel och telefoni godkänner månadsrapport per 2024-02-29.

### Sammanfattning av ärendet

IT, Växel och telefoni prognostiserar en budget i balans.

Prognosen för investeringarna beräknas följa budget.

### Bakgrund

Enligt gällande verksamhets- och ekonomistyrningsprinciper ska förvaltningen upprätta en månadsuppföljning som ska presenteras för nämnden. Uppföljningen ska för driften redovisa budget och prognos för helår samt budget och prognos helår för investeringar.

### Beslutsunderlag

Månadsrapport per 2024-02-29 för gemensam servicenämnd IT, växel och telefoni

Hanna Larsson  
Controller

DIARIENUMMER: ITVT-2024-00009

FASTSTÄLLD/INSTANS: Servicenämnd IT/Växel/Telefoni

DOKUMENTANSVAR: IT och Digitaliseringschef

# Månadsrapport

per den 2024-02-29

***Med prognos per 2024-12-31***

*Servicenämnd IT/Växel/Telefoni Herrljunga och  
Vårgårda kommun*



**Herrljunga  
kommun**



**Vårgårda kommun**

## Månadsuppföljning februari

### 1. Driftredovisning

RESULTATRÄKNING (tkr)	Bokslut 2023	Urspr. Budget 2024	Tillägg 2024	Budget 2024	Prognos 2024	Avvikelse helår
Intäkter	-9 115	-17 750	-	-17 750	-17 750	-
<b>Summa intäkter</b>	<b>-9 115</b>	<b>-17 750</b>	<b>-</b>	<b>-17 750</b>	<b>-17 750</b>	<b>-</b>
Personalkostnader	14 225	14 929	-	14 929	14 959	-
Lokalkostnader, energi, VA	2	0	-	0	0	-
Övriga kostnader	15 499	16 356	-	16 356	16 356	-
Kapitalkostnader	5 814	5 460	-24	5 436	5 436	-
<b>Summa kostnader</b>	<b>35 545</b>	<b>36 745</b>	<b>-24</b>	<b>36 721</b>	<b>36 721</b>	<b>-</b>
<b>Summa Nettokostnader</b>	<b>26 430</b>	<b>18 995</b>	<b>-24</b>	<b>18 971</b>	<b>18 971</b>	<b>-</b>
Kommunbidrag	26 210	18 995	-24	18 971	18 971	-
<b>Resultat</b>	<b>-219</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

Kostnadsställe	Bokslut 2023	Ursprungs budget	Tillägg	Budget 2024	Prognos	Avvikelse Helår
IT Gemensamt	25 975	18 371	-24	18 347	18 347	-
Kommunspecifikt Vårgårda	-	-	-	-	-	-
Kommunspecifikt Herrljunga	-	-	-	-	-	-
Telefonväxel	454	624	-	624	624	-
<b>Summa SeN IT</b>	<b>26 430</b>	<b>18 995</b>	<b>-24</b>	<b>18 971</b>	<b>18 971</b>	<b>-</b>

IT/Växel/telefoni prognosiserat en budget i balans, dock förekommer det stora variationer mellan kommunerna.

Sedan budgetbeslutet hösten 2023 har kommunbidraget minskats med 24 tkr för minskade kapitalkostnader. Totalt har servicenämnden IT, växel och telefoni fått en minskad ram med 24 tkr under 2024.

#### Fördelning mellan kommunerna

Kommun	Bokslut 2023	Ursprungs budget	Tillägg	Budget 2024	Prognos	Avvikelse Helår
Herrljunga	11 603	9 178	-	9 178	7 878	1 300
Vårgårda	14 827	9 817	-24	9 793	11 093	-1 300
<b>Summa SeN IT</b>	<b>26 430</b>	<b>18 995</b>	<b>-24</b>	<b>18 971</b>	<b>18 971</b>	<b>0</b>

Avvikelsen på helår i respektive kommun beror på att budgetfördelningen mellan kommunerna inte överensstämmer med den faktiska fördelningen av utfallet för gemensamma kostnader utifrån befolkningsandel. Utfall för gemensamma kostnader för servicenämnden fördelas under året efter befolkningsantalet per 1/11 2022 vilket innebär en fördelning om 56,4 procent till Vårgårda och 43,6 procent till Herrljunga. I budget 2024 så har Herrljunga en budget som procentuellt motsvarar 48,4 procent och Vårgårda en budget som motsvarande 51,6 procent. Det innebär att Herrljunga har en större budget än vad man

procentuellt ska betala för gemensamma kostnader och Vårgårda har lägre budget än den procentuella befolkningsandelen. Således så speglar inte budgeten och det prognostiserade utfallet befolkningsandelen.

## Projekt

Under 2024 registrerar personalen de timmar de arbetar i de större projekten för att få en uppfattning hur mycket tid som läggs på projekt. För perioden januari till februari har 147 timmar använts vilket motsvarar 0,4 årsarbetare.

Projekt	Timmar	Belopp
1240 Förrätt	145	57 562
1244 Interna e-tjänster	2	710
<b>Totalsumma</b>	<b>147</b>	<b>58 272</b>

## 2. Investeringsredovisning

Budgeterade belopp är beslutad investeringsbudget för år 2024. Prognosen redogör för kostnadsutfallet innevarande år. Prognosen redogör således inte för investeringarnas totala prognos i de fall de sträcker sig över flera år.

PROJ	URSPRBUDGET År	OMBUDG År	BUDGET År	PROGNOS År	AVVIKELSE År
Reinvestering IT	2 500	-	2 500	2 500	-
<b>IT Herrljunga</b>	<b>2 500</b>	<b>-</b>	<b>2 500</b>	<b>2 500</b>	<b>-</b>
Nätverk	375	-	375	375	-
<b>IT Vårgårda</b>	<b>375</b>	<b>-</b>	<b>375</b>	<b>375</b>	<b>-</b>
<b>SeN IT</b>	<b>2 875</b>	<b>-</b>	<b>2 875</b>	<b>2 875</b>	<b>-</b>

Prognos enligt budget.

## **Förvaltningsberättelse (bokslut) för Servicenämnden IT, Växel och Telefoni år 2023**

### **Förslag till beslut**

Servicenämnden IT, Växel och Telefoni godkänner 2023 års förvaltningsberättelse.

### **Sammanfattning av ärendet**

IT, växel och telefoni redovisar ett underskott på 219 tkr för budgetåret 2023. Det negativa resultatet beror på högre personalkostnader än budgeterat.

Investeringsbudgeten redovisar en positiv avvikelse med 3 199 tkr.

Måluppfyllelsen för 2023 har i alla hänseenden uppfyllts med förväntat resultat.

### **Bakgrund**

Servicenämnden IT/Växel/Telefoni inrättades den 1 januari 2015. Herrljunga kommun är huvudman och den gemensamma nämnden ingår i dess organisation. Nämnden ska bland annat skapa förutsättningar för en fördjupad demokrati och förbättrad medborgarservice genom att öka användarvänligheten för kommunala IT/Växel- och telefonitjänster. Nämnden ska även vara en gemensam resurs för att stödja verksamhetsutveckling med hjälp av IT i samtliga verksamhetsområden i de båda kommunerna.

Herrljunga kommuns räkenskapsår är 1 januari till 31 december. För varje räkenskapsår ska nämnderna upprätta en verksamhetsberättelse som sedan fastställs av kommunfullmäktige.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningsberättelse IT, Växel och Telefoni

### **Beslutet ska skickas till**

Susanne Ljunqvist

Hanna Larsson  
Controller





# Förvaltningsberättelse 2023-12-31

## Servicenämnden IT/ Växel/ Telefoni

Underlag till beslut med diarienummer: ITVT-2024-00002



Vårgårda kommun



Herrljunga  
kommun

# Innehåll

## Innehållsförteckning

Förvaltningsberättelse .....	3
Ansvar och uppdrag.....	3
Översikt över verksamhetens utveckling .....	3
Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning .....	3
God ekonomisk hushållning och ekonomisk ställning .....	4
Måluppfyllelse .....	4
Ekonomisk ställning .....	6
Driftredovisning.....	6
Investeringsredovisning.....	7
Väsentliga personalförhållanden .....	8
Förväntad utveckling.....	8

# Förvaltningsberättelse

## Ansvar och uppdrag

Två gemensamma servicenämnder inrättades 1 januari 2015 mellan Herrljunga kommun och Vårgårda kommun. En servicenämnd där verksamheterna består av ekonomi och personal med Vårgårda kommun som huvudman. Den andra servicenämnden består av verksamheterna IT, växel och telefoni vilken har Herrljunga kommun som huvudman. Uppdraget för servicenämnden är att verka stödjande för chefer och verksamheter inom de båda kommunerna.

## Översikt över verksamhetens utveckling

En viktig insats under året har varit etableringen och stärkningen av spetskompetensgrupperingar inom IT-enheten. Genom att samla och organisera specialiserad kompetens inom olika områden har enheten ökat förmågan att möta specifika utmaningar och behov. Detta har skapat en mer flexibel och anpassningsbar arbetsmiljö, där expertis kan koncentreras och delas för att lösa komplexa problem och driva fram innovativa lösningar.

Samtidigt har IT-enheten aktivt arbetat för att agera som en stödjande kraft för verksamhetens övergripande mål. Genom att vara lyhörda för verksamhetsbehov och samarbeta nära med olika funktioner har strävan efter att skapa lösningar och tjänster som direkt stöder organisationens strategiska inriktning. Enhetens roll har varit att säkerställa att IT-verktyg och system inte bara uppfyller de aktuella kraven utan också har potential att genom återanvändbarhet, av det enheten utvecklar, även möta framtida utmaningar och behov.

## Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

IT enheten redovisar ett resultat på minus 219 tkr för verksamhetsåret 2023. Budget och mål har följts upp under året och utfallet är 500 tkr bättre jämfört med sista budgetprognos. Den negativa avvikelsen beror på högre personalkostnader än budgeterat.

Målen redovisas längre ner i dokumentet med en kort förklaring om hur väl målen uppnåtts. Målen har i alla hänseenden uppfyllts med förväntat resultat.

## Händelser av väsentlig betydelse

Under våren startades ett projekt inom enheten för utbyte av kommunens telefoni och växelplattform, implementationen av plattformen gjordes under hösten 2023 i båda kommunerna och i och med det bytt leverantör till Telenor i Herrljunga Kommun.

1350 datorer har bytts ut under höst och vintern.

FörRätt har tillsammans med miljöförvaltningen utvecklats internt. FörRätt är en tjänst för omklassning och registrering av livsmedelsverksamheter, en tjänst som livsmedelsverket kräver att kommunen har. Herrljunga ingår i referensgruppen för projektet. Under projektet visade det sig att för att förenkla för företag med livsmedelsverksamhet i kommunen kunde det utvecklas en koppling till bolagsverket vilket också har utvecklats internt av IT tillsammans med miljöförvaltningen. Under 2023 påbörjades även

EfterRätt för att arbeta ännu effektivare med tjänsten, ett arbete som kommer pågå under kvartal ett 2024.

Under året har enhetens servicedesk tagit emot totalt 11 032 samtal, 16 010 ärenden har skapats i enhetens ärendehanteringssystem. Sedan september har servicedesk skickat ut en enkät kring kundnöjdhet efter avslutat samtal som påvisar att 93 % av dem som ringer in till servicedesk är nöjda med den support de fått.

Telenor OneX							
Kommun	Inkommande samtal	Besvarade samtal	Missade samtal	Overflow vid öppet	Overflow vid stängt	Genomsnittlig kötid	Längsta kötid
Herrljunga/Vårgårda Q4 2023	2758	1889	497	19	353	02:59	0:30:00
Herrljunga/Vårgårda 2023	11032	7556	1988	76	1412	02:59	0:30:00
Nilex							
Typ	E-post	Selfserviceportal	Handläggare/Telefon	Totalt			
Service Desk	5059	3750	4576	13385			
Order	407	1982	3	2392			
3RD Line	27	85	121	233			
Totalt	5493	5817	4700	16010			

I växel och reception har enheten mottagit 8 995 samtal sedan 26e september med den nya telefoni och växel plattformen och 46 800 i den gamla plattformen trio. Totalt 55 795 samtal.

### Herrljunga Kommun

#### Besvarade samtal

**3603** **92**  
Inkommande samtal Svansprocent

Besvarade samtal	3307
↳ Genomsnittlig kötid vid svar	00:21
↳ Besvarade inom 15 sekunder	69 %
↳ Besvarade inom 30 sekunder	83 %
↳ Besvarade inom 60 sekunder	93 %
↳ Besvarade inom 120 sekunder	97 %
↳ Snitt samtalstid	00:50
Samtal som kopplas ut av agent	1340
↳ Antal returter	609

### Vårgårda Kommun

#### Besvarade samtal

**5392** **91**  
Inkommande samtal Svansprocent

Besvarade samtal	4921
↳ Genomsnittlig kötid vid svar	00:21
↳ Besvarade inom 15 sekunder	69 %
↳ Besvarade inom 30 sekunder	83 %
↳ Besvarade inom 60 sekunder	92 %
↳ Besvarade inom 120 sekunder	97 %
↳ Snitt samtalstid	00:43
Samtal som kopplas ut av agent	2149
↳ Antal returter	1049

## God ekonomisk hushållning och ekonomisk ställning

### Måluppfyllelse

#### Digitaliseringsstrategi

Färdigställa och lansera den övergripande strategi för både Herrljunga och Vårgårda Kommuner som kommer att identifiera ett antal gemensamma förmågor och initiativ som krävs för att höja och driva övergripande mognad runt förmågan till digitalisering.

Sammanfattning och analys	Digitaliseringsstrategin är klar på ett övergripande plan. Dock är den ännu en gång ute på remiss innan den går upp till politiken, då flera aspekter ska omarbetas på nytt i kommunledningsgruppen. Målet är uppfyllt, men inte antagen.
---------------------------	---

### Förändrat arbetssätt inom IT-enheten

Under 2023 kommer IT enheten arbeta för, en väg in. Dvs arbeta med ärendehanteringssystemet fullt ut. Många nyrekryteringar gör att enheten kommer genomgå en renodling av våra spetskompetenser. Detta för att få fram den effektivitet verksamheterna kräver.

Sammanfattning och analys	Under 2023 har enheten arbetat med en väg in, vilket har resulterat i bättre flöde i de processer enheten arbetar inom. Enheten är nu uppdelad i spetskompetenser som även det underlättar för daglig drift av enheten i stort. Det är ett arbete som aldrig blir klart då enheten ständigt arbetar för bättre flöde i processerna. Målet kring en väg in är uppfyllt, men arbetet med att ständigt förbättrade arbetssätt kommer alltid vara en del av enhetens mål.
---------------------------	---

### Digitaliseringsteam

Leda och ge rådgivning till våra verksamheters behov inom digitalisering. Hjälpa ta fram nyttokalkyler på effektivisering, dvs leverera förändrings- och utvecklingsprojekt med minimal risk för verksamheten och med bibehållen IT- och informationssäkerhet. Omvärldsbevaka och samarbeta med andra kommuner och myndigheter för att återanvända tjänster inom digitalisering

Sammanfattning och analys	Digitaliseringsteamet har under året genomfört flera användarresor där teamet arbetat nära kommunens verksamheter för att hitta effektiviseringsinitiativ och genomfört flera med bra resultat. Kommunen finns också representerat i Sveriges AI råd där en AI strategi och gemensamma kommuninitiativ arbetas fram. Ett digitaliseringsråd är etablerat och startar 2024.
---------------------------	--

### Systemförvaltarorganisation

IT Enheten kommer att ta över flera av systemförvaltaruppdragen som verksamheterna ansvarar för idag. Det här göra att processer görs på likvärdiga sätt och följer en livscykelhantering.

Sammanfattning och analys	En arbetsgrupp inom enheten har arbetat fram en systemförvaltarmodell som ska underlätta för de förvaltare som arbetar med detta samtidigt som det ska underlätta för IT enheten att ta över system som inte har någon förvaltare i verksamheten eller där verksamheten uppfattar att det finns utmaningar. Modellen har varit ute på remiss i verksamheterna och har mottagits väl.
---------------------------	--

### Ny finansieringsmodell

Fortsatt arbete med att ta fram en ny finansieringsmodell för hur vi ska fördela kostnaderna för IT inkl system, underhåll och drift.

Sammanfattning och analys	Under året har enheten bytt controller tre gånger vilket gjort att det har behövts ett omtag kring arbetet. Dock har enheten tillsammans med nuvarande controller kommit väldigt långt i arbetet. Då It enheten är delad mellan Herrljunga och Vårgårda är den ekonomimodellen som i dagsläget används inte optimal. Den är svår att följa upp.
---------------------------	---

## Ekonomisk ställning

### Driftredovisning

RESULTATRÄKNING (tkr)	Bokslut 2021	Bokslut 2022	Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse
Intäkter	-6 635	-6 996	-8 013	-9 115	1 102
<b>Summa intäkter</b>	<b>- 6 635</b>	<b>-6 996</b>	<b>-8 013</b>	<b>-9 115</b>	<b>1 102</b>
Personalkostnader	8 372	10 128	12 881	14 225	-1 344
Lokalkostnader, energi, VA	-	-	-	8	-8
Övriga kostnader	14 951	14 615	15 530	15 499	31
Kapitalkostnad	3 034	5 523	5 812	5 814	-1
<b>Summa kostnader</b>	<b>26 357</b>	<b>30 265</b>	<b>34 223</b>	<b>35 545</b>	<b>1 322</b>
<b>Summa Nettokostnader</b>	<b>19 722</b>	<b>23 270</b>	<b>26 210</b>	<b>26 430</b>	<b>-219</b>
Kommunbidrag	15 855	19 166	26 210	26 210	-
<b>Resultat</b>	<b>-3 867</b>	<b>-4 104</b>	<b>0</b>	<b>-219</b>	<b>-</b>

### Organisatorisk fördelning

RESULTAT NETTO (tkr)	Bokslut 2021	Bokslut 2022	Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse
Kommungemensamma	16 094	22 483	26 210	26 430	-219
-varav IT		22 160	25 930	25 975	-45
-varav Växel		323	280	454	-174
Herrljungaspecifika	436	371	-	-	-
Vårgårdaspecifika	3 192	416	-	-	-
<b>Summa verksamhet</b>	<b>19 722</b>	<b>23 270</b>	<b>26 210</b>	<b>26 430</b>	<b>-219</b>

RESULTAT NETTO (tkr)	Bokslut 2021	Bokslut 2022	Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse
Herrljunga	7 554	10 229	12 480	11 603	878
Vårgårda	12 168	13 041	13 730	14 827	-1 097
<b>Summa verksamhet</b>	<b>19 722</b>	<b>23 270</b>	<b>26 210</b>	<b>-26 430</b>	<b>-219</b>

Fördelning 2023	Antal invånare 1/11 2021	% fördelning
Herrljunga	9 510	43,9%
Vårgårda	12 176	56,1%
	21 686	100,0%

### Kommentar till utfall driftredovisning

IT-enheten redovisar ett negativt utfall om 219 tkr för budgetåret 2023. Det negativa resultatet beror på högre personalkostnader än budgeterat. De höga personalkostnaderna beror delvis på att det arbete enheten lägger på tid i olika projekt inte genererar någon ersättning till IT. Under 2023 har IT-enheten lagt 3 546 timmar i olika projekt.

Avvikelsen på helår i respektive kommun beror på att budgetfördelningen mellan kommunerna inte överensstämmer med den faktiska fördelningen av utfallet för gemensamma kostnader utifrån befolkningsandel. Utfall för gemensamma kostnader för servicenämnden fördelas under året efter befolkningsantalet per 1/11 2021 vilket innebär en fördelning om 56,1 procent till Vårgårda och 43,9 procent till Herrljunga. I budget 2023 så har Herrljunga en budget som procentuellt motsvarar 47,6

procent och Vårgårda en budget som motsvarande 52,4 procent. Det innebär att Herrljunga har en större budget än vad man procentuellt ska betala för gemensamma kostnader och Vårgårda har lägre budget än den procentuella befolkningsandelen. Således så speglar inte budgeten och det prognostiserade utfallet befolkningsandelen.

### Projekt

Under 2023 registrerade personalen de timmar de arbetar i de större projekten för att få en uppfattning hur mycket tid som läggs på projekt. För perioden januari till december har 3 546 timmar använts vilket motsvarar 1,7 årsarbetare.

Projekt	Timmar	Belopp
1230 Projekt Nilex NSP	56	21 837
1231 Digital underskrift	4	2 248
1232 KommunKIM	79	28 506
1233 Single Sign On	375	131 250
1234 AVRF	8	3 816
1235 IT-ombyggnad	181	87 867
1237 Digitala nationella prov	32	11 520
1238 Sefos	102	36 896
1239 Portföljstyrning	119	48 770
1240 Förrätt	687	269 586
1242 TYRA skolsystem	231	80 850
1243 Schoolsoft skolsystem	683	239 050
1244 Interna e-tjänster	441	159 880
1245 Digitaliserat ek. bistånd	548	216 062
<b>Totalsumma</b>	<b>3 546</b>	<b>1 338 138</b>

### Investeringsredovisning

RESULTAT NETTO (tkr)	Ursprungs budget 2023	Tillägg/ ombudg 2023	Summa Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse
Reinvesteringar IT	2 350	-	2 350	501	1 849
Ombyggnation WiFi Bildning	-	400	400	-	400
Reinv trådlöst nätverk Hja	500	-	500	-	500
<b>IT Herrljunga</b>	<b>2 850</b>	<b>400</b>	<b>3 250</b>	<b>501</b>	<b>2 749</b>
Nätverk	500	-	500	50	450
<b>IT Vårgårda</b>	<b>500</b>	<b>-</b>	<b>500</b>	<b>50</b>	<b>450</b>
<b>TOTALA INVESTERINGAR</b>	<b>3 350</b>	<b>400</b>	<b>3 750</b>	<b>551</b>	<b>3 199</b>

### Kommentar till utfall investeringar

IT har under året investerat i routrar och nya controllers för nätverk. Det har även investerats i säkerhetsskydd för kommunens IT plattform. Utöver detta har IT även investerat i nätverk som ett led i livcykelhantering för att upprätthålla en säker och stabil infrastruktur.

## Väsentliga personalförhållanden

Under 2023 har enheten haft en pensionsavgång, en uppsägning på egen begäran och en som avslutat sin projektanställning.

IT enheten har under året arbetat med yrkeshögskolor där digitaliseringsgrupperingen erbjudit elva personer LIA praktik under året (LIA, lärande i arbete). Enheten arbetar också med att erbjuda personer som står utanför arbetsmarknaden ett socialsammanhang där intresse för teknik/IT är fokuseringen. Under året har fem nya personer börjat på enheten. Två personer har också gjort sitt examensarbete på enheten.

Statistiken gäller 2022-12-01– 2023-11-30.

Redovisning av sjukfrånvaro i förhållande till ordinarie arbetstid i procent	Nov 2022	Nov 2023
<b>Total sjukfrånvaro</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>
Total sjukfrånvarotid		
För kvinnor	1,3	1,3
För män	3,0	2,9
<b>Långtidssjukfrånvaro (&gt;60 dagar)</b>	<b>0,0</b>	<b>15,7</b>
Total sjukfrånvarotid		
för kvinnor	0,0	0,0
för män	0,0	20,1
<b>Andel heltid %</b>	<b>92,3</b>	<b>94,4</b>
för kvinnor	100,0	87,5
för män	85,7	100,0

Den totala sjukfrånvaron ligger på samma nivå som föregående år. Långtidssjukfrånvaron har däremot ökat något jämfört med 2022.

## Förväntad utveckling

Enheten fortsätter sitt arbete med cybersäkerhet/säkerhet för att i möjligaste mån undvika interna/externa säkerhetshot.

Enheten fortsätter sitt arbete med nya tekniska förmågor/tjänster för att kunna tillhandahålla moderna metoder och teknik för kommunens verksamheters nyttjande.

Implementering av en kommungemensam projektmetodik.

Implementering av ny systemförvaltarmodell som gör det enklare för systemförvaltarrollen att arbeta som förvaltare av etablerade system.

Implementering av instyrningsprocess för att underlätta verksamhetsutveckling

Under 2024 kommer även upphandling kring kommunernas infrastruktur (datacenter) att göras och påbörja utbyte av exempelvis servrar/nätverk.

För att följa enhetens klimatmål kommer en hybridsatsning göras på den nya infrastrukturen samt att endast arbeta med e-SIM-kort till alla nya mobila enheter.



## **Över- och underskottshantering 2023 för Servicenämnden IT, Växel och Telefoni.**

### **Förslag till beslut**

Servicenämnd IT, Växel och Telefoni föreslår respektive kommuns att avskryva 2023 års över- respektive underskott.

### **Sammanfattning av ärendet**

Enligt Överenskommelse om gemensam servicenämnd om verksamhetsstödjande funktioner ekonomi/personal samt IT/växel/telefoni, daterad 2014-05-06, ska över- och underskott för servicenämnderna hanteras genom att i sin helhet överförs till följande verksamhetsår.

För 2023 redovisar servicenämnd IT/växel/telefoni ett underskott om 219 tkr, dock förekommer det stora variationer mellan kommunerna. Avvikelsen på helår i respektive kommun beror på att budgetfördelningen mellan kommunerna inte överensstämmer med den faktiska fördelningen av utfallet för gemensamma kostnader utifrån befolkningsandel. Med motivering att budgeten 2023 inte speglar befolkningsandelen mellan kommunerna föreslås över- respektive underskottet i båda kommunerna att skrivas av då det är svårt att arbeta hem ett underskott i bara en kommun.

Det är respektive kommun som beslutar om över- och underskottshantering.

### **Bakgrund**

Enligt Överenskommelse om gemensam servicenämnd om verksamhetsstödjande funktioner ekonomi/personal samt IT/växel/telefoni, daterad 2014-05-06, ska över- och underskott för servicenämnderna hanteras genom att i sin helhet överförs till följande verksamhetsår.

Det är kommunfullmäktige i respektive kommun som beslutar om över- och underskottshantering i respektive kommun

### **Konsekvenser**

Föregående år skrevs det ackumulerade underskottet av för servicenämnden IT/ växel/ telefoni med motivering att de tidigare varit underfinansierade med en obalans mellan uppdrag och medel. Därmed finns inget ackumulerat underskott för IT-verksamheten att arbeta in.

För 2023 redovisar servicenämnd IT/växel/telefoni ett underskott om 219 tkr, dock förekommer det stora variationer mellan kommunerna. Avvikelsen på helår i respektive kommun beror på att budgetfördelningen mellan

kommunerna inte överensstämmer med den faktiska fördelningen av utfallet för gemensamma kostnader utifrån befolkningsandel. Enligt överenskommelsen är det respektive kommun som beslutar om över- och underskottshanteringen men det är en fördel om kommunerna följer servicenämndens beslut då verksamheten har svårt att arbeta in underskott i en kommun men inte den andra.

Med motivering att budgeten 2023 inte speglar befolkningsandelen mellan kommunerna föreslås över- respektive underskottet i båda kommunerna att skrivas av.

	IB 2023	Årets resultat	UB 2023
Herrljunga	-	878	878
Vårgårda	-	-1 097	-1 097
<b>Totalt</b>	-	<b>-219</b>	<b>-219</b>

## Beslutsunderlag

### Beslutet ska skickas till

Hanna Larsson

Hanna Larsson  
Controller

## **Förslag till beslut**

Uppföljningen av servicenämnden IT, växel och telefoni internkontrollplan för år 2023 godkänns.

## **Sammanfattning av ärendet**

Internkontroll är en ständigt pågående process som involverar alla i verksamheten från högsta politiska ledning till den enskilde tjänstepersonen. Det är ett verktyg vars syfte är att identifiera verksamhetens mest relevanta risker för att kunna arbeta förebyggande för att motverka riskerna.

Organisationen kan genom intern kontroll:

- säkra och utveckla kvalitet i sin verksamhet
- säkerställa effektiv användning av skattepengarna och en bra service till kommunmedlemmar
- kontrollera om de av fullmäktige fastställda målen uppfylls genom en effektiv, ändamålsenlig och säker förvaltning.

Servicenämnden antog i beslut § 9/2023-03-01 en internkontrollplan för år 2023 med identifierade riskområden för servicenämnden IT, växel och telefoni. En uppföljning utifrån denna plan har gjorts och sammanställts.

## **Konsekvenser**

Detta ärende medför inga ytterligare kostnader eftersom arbetet ingår i ordinarie verksamhet.

## **Beslutsunderlag**

Uppföljning av internkontrollplan för servicenämnden IT, växel och telefoni 2023

## **Beslutet ska skickas till**

Kommunstyrelsen

## Uppföljning av servicenämnden IT, Växel och Telefoni internkontrollplan för per 2023-12-31

Uppföljning för år 2023						
Risk	Kontrollmoment	Risk- och konsekvens bedömning RxK			Ansvar för kontroll och rapportering	Uppföljning per 31 augusti 2023
Digitalisering	1. Kontroll att behörigheter är rätt för IT personal	3	4	12	Digitaliseringsledare / Changemanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Införande och uppföljning av nyttokalkyl.- pågår utbildning inom IT och ekonomi</li> <li>• Införande av ett kommunövergripande digitaliseringsråd – infört och pågående</li> <li>• Införande och uppföljning av instyrningsprocess – Pågår fortfarande tillsammans med kommundirektören</li> </ul>
Informationssäkerhet IT	2. Kontrollera att alla system per förvaltning är uppdaterade	4	3	12	IT Arkitekt/informationssäkerhetsansvarig IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förnyat arbete med handlingsplan för informationssäkerhet.- <b>för tekniks information finns det en plan</b></li> <li>• Införa krypterad e-post.- <b>infört</b></li> <li>• Jobba med interna utbildningar för att höja kompetensen i informationshantering.- <b>utbildningar finns framtagna</b></li> <li>• Revidera och inför informations-säkerhetsrutin.- <b>i väntan på vakans har detta inte genomförts</b></li> <li>• Inför systematisk uppföljning/stickprov av loggar m.m.- <b>infört och görs kontinuerligt</b></li> </ul>
IT säkerhet	3. Förändringsprocessen ska följas upp	4	4	16	IT arkitekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inför systematisk uppföljning/stickprov av loggar m.m. -infört och stickprov utförs</li> <li>• Revidera rutiner för hantering vid sabotage och intrång – pågår då ständigt nya hot uppkommer</li> <li>• Genomföra sabotageövning – är under bearbetning</li> <li>• Begränsa och skydda användningen av systemadministrativa behörigheter – genomgång av adminbehörigheter har gjorts</li> </ul>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>Inaktivera oanvända tjänster och protokoll (härda systemen) – görs kontinuerligt</li> </ul>
Aktiv systemförvaltning	4. Ärenden med status incident ska följas upp	4	2	8	Systemförvaltaransvarig	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jobba med kontinuerligt systemförvaltarutbildningar – nya systemförvaltarplaner är under bearbetning för att göra det lättare</li> <li>Hämta hem de små systemen till IT – Görs under förutsättning att det finns 100% ig tjänst. Vi kan inte anställa någon på 20%</li> <li>Information om IT säkerhet – Ett kapitel i den nya systemförvaltarplanen hanterar it säkerhet</li> <li>Uppgradera mjuk- och hårdvara – Vi hjälper de verksamheter som inkommer med change ärenden ang versionsuppdateringar. Andra har vi årshjul gällande versionshantering</li> <li>Omvärldsbevakning för att identifiera hantera och åtgärda förändringar som systemförvaltaren beställt åtgärder för – Vi arbetar med flera kommuner för att ge och ta erfarenheter</li> </ul>
Autentisering till IT system	5. Alla inköp skall gå igenom utsedd roll innan inköp görs	3	3	9	IT Arkitekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Införa systematisk stickprovskontroll 1ggn/år – Loggar på detta tas ut och it enheten tar stickprov på detta</li> <li>Begränsa och skydda användningen av administrativa behörigheter – infört</li> <li>Inför Multifaktorsautentisering i våra verksamhetssystem tillsammans med systemförvaltare – Några sysem har infört detta. Är krav i upphandling på de flesta systems</li> </ul>
Uppföljning av IT-projektkostnader	6. Fakturering mot budget och resultat	3	2	6	IT-Controller/IT chef	<ul style="list-style-type: none"> <li>Säkra rätt kompetens – Fortfarande är det svårt att hantera detta iom resursbrist. Finansiella medel behöver tillsättas alla projekt</li> <li>Jobba med interna utbildningar för att höja kompetensen i IT projekt – APT kit/nano utbildningar när vår nya projektmodell är införd kommer finnas på ITs nya webbplats.</li> </ul>