



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-05-02

Diarienummer N043-0039/25

Handläggare

Malin Brunström Grek

Telefon: 031-365 09 80

E-post: malin.grek@dm.goteborg.se

Svar på remiss om förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service

Förslag till beslut

I nämnden för demokrati och medborgarservice

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice tillstyrker förslaget till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice skickar förvaltningens tjänsteutlåtande som eget yttrande till kommunstyrelsen.
3. Nämnden för demokrati och medborgarservice förklarar beslutet omedelbart justerat.

Sammanfattning

Nämnden för demokrati och medborgarservice har fått möjlighet att yttra sig över förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service.

Förvaltningen demokrati och medborgarservice är positiv till riktlinjens syfte att stärka arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service i staden. Remissvaret är en samlad bedömning från avdelningarna utveckling och analys, medborgarservice och support, rådgivning och överförmyndarverksamhet samt förvaltningens instyrning.

Syftet med riktlinjen är att öka verksamheternas förmåga att jobba systematiskt med att säkerställa olika gruppers rättigheter och erbjuda likvärdig service. I det arbetet ska förvaltningar och bolag synliggöra grupper som riskerar att inte få sina rättigheter tillgodosedda och/eller där utförandet riskerar att inte blir likvärdigt.

Förvaltningen stödjer riktlinjens ambitioner men ser behov av ytterligare stöd och konkretisering för att säkerställa ett likvärdigt genomförande i hela staden.

Förvaltningen efterfrågar:

- Tydligare koppling till rättighets principer och individens självbestämmande.
- Stärkt metodstöd för målgruppsanalyser, delaktighet och bemötande.
- Komplettering om digital och språklig inkludering.
- Samlad och konkret vägledning med tydlig uppföljningsstruktur.

Förvaltningen föreslår också kompletteringar inom bemötandearbete, delaktighet och kompetensutveckling, samt att riktlinjen fokuserar på styrande delar och tydliga krav medan kunskapshöjande delar lyfts ut till stödande dokument.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Riktlinjen innebär en höjd ambitionsnivå när det gäller uppföljning och rapportering, vilket i sin tur ställer ökade krav på tid, kompetens och resurser. För att uppfylla dessa krav – särskilt inom områden som uppföljning, rapportering och målgruppsanalyser – behöver stadens verksamheter få stöd, både vad gäller struktur och arbetssätt. Det handlar om att skapa organisatoriska förutsättningar och säkerställa tillgång till rätt verktyg och kompetens.

Möjliga övergripande ekonomiska konsekvenser för Göteborgs Stad:

- Resurser i form av tid och personal för att genomföra målgrupps- och behovsanalyser.
- Kompetensutveckling inom områden som mänskliga rättigheter, normkritik och användardriven innovation.
- Framtagande av nya arbetssätt, processer och tjänster.
- Eventuella kostnader kopplade till ökad tillgänglighet och utökade öppettider i vissa verksamheter.

Tänkbar positiv ekonomisk effekt av riktlinjen:

- Ett förebyggande och främjande arbete som stärker individers egenmakt och medvetenhet om sina rättigheter kan på sikt ge positiva samhällsekonomiska effekter. När fler människor har förutsättningar att ta tillvara sina rättigheter minskar behovet av kostsamma biståndsinsatser och akuta åtgärder, vilket bidrar till en mer hållbar resursanvändning över tid.

Möjliga ekonomiska konsekvensen för demokrati och medborgarservice:

- Om efterfrågan på stöd från demokrati- och medborgarservice ökar väsentligt, kan det innebära ett behov av att förstärka personalstyrkan, vilket i så fall medför ökade kostnader.

Förvaltningens bedömning är att dessa behov kan hanteras inom ramen för befintlig budget.

Bedömning ur ekologisk dimension

Riktlinjen kan medföra både direkta och indirekta ekologiska effekter. Ett rättighetsbaserat arbetssätt bidrar till ekologisk hållbarhet genom att främja inkluderande processer, hållbara beslut och skydd av lokala resurser. När människor ges möjlighet att påverka beslut som rör deras närmiljö, ökar både legitimiteten och den långsiktiga hållbarheten i genomförandet. Delaktighet, transparens och tillgång till information stärker förståelsen hos individer och kan skapa bredare acceptans för klimatomställningar.

Miljöarbete är inte ett separat spår från mänskliga rättigheter – det är en integrerad del av dem. Viktigt att här också väga in framtida generationers rätt till en god livsmiljö och ett stabilt klimat.

Rätten till en hälsosam miljö, rent vatten och frisk luft är grundläggande förutsättningar för människors liv och hälsa. Med ökad kunskap och rättvis tillgång till digitala verktyg kan miljöpåverkan också minska – exempelvis genom färre resor och minskad pappersförbrukning. När fler får tillgång till information och delaktighet skapas bättre socioekonomiska förutsättningar, vilket i sin tur kan leda till ett bredare engagemang för hållbar utveckling.

Bedömning ur social dimension

Riktlinjen förväntas få positiva sociala konsekvenser. Genom att lägga grunden för ett mer strukturerat, kunskapsbaserat och långsiktigt arbete med mänskliga rättigheter stärker Göteborgs Stad förutsättningarna för att möta invånarnas behov på ett mer rättvist och träffsäkert sätt. Ett systematiskt arbetssätt bidrar till att insatser blir mer enhetliga, hållbara och effektiva.

Målgruppsanalyser lyfts fram som en nyckel till att minska risken för exkludering och se till att resurser används där de gör störst nytta. Detta gör det möjligt att bättre anpassa insatser efter individens behov och livssituation. På så vis ökar sannolikheten att fler får sina rättigheter tillgodosedda, vilket i sin tur stärker både rättssäkerhet och tillit till staden.

Delaktighet är också en viktig aspekt. När invånare får vara med och påverka beslut och utveckling av tjänster skapas en känsla av inkludering, tillit och gemenskap. Detta bidrar till social hållbarhet och ett mer jämlikt samhälle där fler känner sig delaktiga i utvecklingen.

Sammanfattningsvis bedömer vi att riktlinjen skapar bättre förutsättningar för att fler människor i Göteborg ska få sina rättigheter tillgodosedda. En samlad riktlinje minskar risken för att olika gruppers rättigheter ställs emot varandra och bidrar till ett mer sammanhållet och rättighetsbaserat arbete, med positiva sociala effekter för både individer och samhälle.

Bilaga

1. Förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service

Ärendet

Kommunstyrelsen har skickat förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service på remiss till berörda nämnder och styrelser inom Göteborgs Stad, varav nämnden för demokrati och medborgarservice är en av dessa.

Svar ska lämnas senast den 30 maj 2025.

Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen har skickat förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service på remiss till berörda nämnder och styrelser inom Göteborgs Stad, varav nämnden för demokrati och medborgarservice är en av dessa.

Svar ska lämnas senast den 30 maj 2025.

Kommunfullmäktiges styrning på området för mänskliga rättigheter har setts över för att bli mer ändamålsenlig och verkningsfull än i nuläget. Stadsledningskontoret har lagt ett förslag på hur den långsiktiga styrningen kan utformas, där den remitterade riktlinjen om arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service blir en central beståndsdel. Grundidén i förslaget till ny styrning inom området för mänskliga rättigheter, är att förskjuta tyngdpunkten från att i huvudsak styra området med olika program och planer, till att via riktlinjen för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service, säkerställa en stadigvarande systematik inom ramen för ordinarie arbete i förvaltningar och bolag.

Syftet med riktlinjen är att öka verksamheternas förmåga att jobba systematiskt med att säkerställa olika gruppers rättigheter och erbjuda likvärdig service. I det arbetet ska förvaltningar och bolag synliggöra grupper som riskerar att inte få sina rättigheter tillgodosedda och/eller där utförandet riskerar att inte blir likvärdigt.

I vårt remissvar vill kommunstyrelsen ha svar på följande frågor:

1. Ger riktlinjen förutsättningar att arbeta på det sätt som beskrivs ovan? Motivera gärna ert svar. Är det något som behöver ändras i riktlinjen alternativt förtydligas i stöd till riktlinjen?
2. Saknar ni moment och arbetsformer i riktlinjens avsnitt 3 som enligt era erfarenheter är viktiga för arbetet?
3. Är riktlinjen begriplig eller finns det formuleringar som är svåra att förstå? Om så är fallet, beskriv vad som behöver förtydligas.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen demokrati och medborgarservice välkomnar den föreslagna riktlinjen och anser att den utgör en viktig grund för att stärka arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service i Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser.

Förvaltningens förslag till remissvar är en samlad bedömning från avdelningarna utveckling och analys, medborgarservice och support, rådgivning och överförmyndarverksamhet samt förvaltningens instyrning.

**1. Ger riktlinjen förutsättningar att arbeta på det sätt som beskrivs ovan?
Är det något som behöver ändras i riktlinjen alternativt förtydligas i stöd till riktlinjen?**

Riktlinjen lyfter centrala aspekter såsom målgruppsanalyser, delaktighet, systematik och behovsbaserade anpassningar – vilket förvaltningen bedömer som avgörande för ett långsiktigt och strukturerat rättighetsarbete.

Riktlinjen konkretiserar befintlig styrning, såsom paragraf 4 i nämndernas reglementen, som föreskriver att uppdraget ska utföras utifrån en demokratisk grundsyn och principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering. Samtidigt konstaterar vi att riktlinjen innebär en ambitionshöjning i uppföljning och rapportering, exempelvis genom kraven på målgrupps- och behovsanalyser.

Förvaltningen ser utmaningar och viss otydlighet i riktlinjens implementering:

- **Risk för ojämlik tillämpning:** Riktlinjen är i sin nuvarande form relativt allmänt hållen och lämnar stort tolkningsutrymme till respektive verksamhet. Det medför risk att arbetet med mänskliga rättigheter inte bedrivs likvärdigt i hela staden. Ett förstärkt centralt stöd och samordning bedöms nödvändigt.
- **Önskemål om tydligare koppling till rättighets principer:** Förvaltningen föreslår att riktlinjen tydligare knyter an till samtliga rättighetsprinciperna – ansvar, transparens, icke-diskriminering, egenmakt, inkludering, jämlikhet och delaktighet – och vägleder hur dessa konkret tillämpas i verksamheternas planering, genomförande och uppföljning.
- **Saknar ett tydligt fokus på självbestämmande och egenmakt:** Vi saknar ett tydligt fokus på individens rätt till självbestämmande och vikten av att staden tar ett aktivt ansvar för att stärka invånarnas inflytande över sina liv.
- **Önskemål om samlad styrning av riskhantering:** Förvaltningen konstaterar att riktlinjen innebär att Göteborgs Stads styrning av riskhantering kommer vara fördelad i minst tre olika styrande dokument. Förvaltningen bedömer att styrningen vore tydligare om samtliga krav på riskhantering samlas i riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll.
- **Önskemål om förtydligande kring hur målgrupps- och behovsanalyser ska genomföras:** Förvaltningen ser behov av metodstöd, vägledning och samverkan samt nyttjande av Göteborgs Stads kompetens.

Förvaltningen föreslår följande kompletteringar och konkreta stödinsatser:

- Metodstöd för genomförande av målgrupps- och behovsanalyser.
- Tydliga rutiner för hur insamlad information ska tillgängliggöras och återanvändas.
- Inkludering av ett intersektionellt perspektiv för att bättre förstå hur olika faktorer samverkar, riskerar att förstärka utsattheten och påverka människors livsvillkor ytterligare.
- Nyttjande av stadens kompetens. Nämnden för demokrati och medborgarservice erbjuder utbildningar, metodstöd, bemötandestöd samt riktade insatser för att stärka nationella minoriteten romers rättigheter samt dövas rättigheter. Förvaltningen föreslår att dessa resurser inkluderas i riktlinjens stödmaterial.

- Komplettera beskrivning av målgrupper i stödmaterialet med fler utsatta grupper, så som:
 - grupper där vi ser att det finns brist på tillit
 - språkliga minoriteter, till exempel döva
 - digitalt utanförskap
- Förvaltningen efterfrågar ett tydligare synliggörande av de utökade rättigheter och det ansvar som följer av lagen om nationella minoriteter i riktlinjen.

2. Saknar ni moment och arbetsformer i riktlinjens avsnitt 3 som enligt era erfarenheter är viktiga för arbetet?

Förvaltningen ser behov av att komplettera riktlinjen med följande moment och arbetsformer:

1. Användardriven innovation (Tjänstedesign och användarcentrerade metoder) – för att identifiera behov, testa lösningar och utveckla service tillsammans med användare.
2. Tillgängliggörande av analyser och rapporter – tydligare krav på att kunskap om målgrupper samlas, delas och används av andra verksamheter.
3. Innovationsstöd – verksamheter behöver strukturer och tid för att utveckla nya sätt att arbeta, inte bara följa upp det som redan görs.

3.2 Bemötande och medvetenhet

Förvaltningen efterfrågar en tydligare konkretisering av hur Göteborgs Stads verksamheter kan arbeta systematiskt för att motverka fördomar, höja medvetenheten och säkerställa ett likvärdigt och respektfullt bemötande. Det är särskilt angeläget att detta arbete integreras i introduktionsprocessen för nya medarbetare samt följs upp kontinuerligt inom ordinarie kompetensutveckling. Det bör säkerställas att det finns ett gemensamt och strukturerat arbetssätt som garanterar att alla medarbetare inom Göteborgs Stad har en grundläggande kunskap om mänskliga rättigheter.

Vi ser även ett behov av att tydligare lyfta perspektivet egenmakt i riktlinjen. Det saknas i nuläget ett tillräckligt fokus på att stärka individens förmåga att påverka sin egen livssituation. Det är av central betydelse att stadens arbete utformas på ett sätt som säkerställer att varje individ ges reella och jämlika möjligheter att påverka beslut som rör deras vardag och framtid. För att detta ska uppnås krävs såväl konkreta insatser som riktade åtgärder som främjar delaktighet och stärker individens egenmakt. Vi föreslår därför att riktlinjen kompletteras med ett tydligare avsnitt kring detta perspektiv.

a. Värna respektfullt och likvärdigt bemötande

Förvaltningen saknar perspektiv om digital inkludering. Riktlinjen bör adressera digitalt utanförskap och tydliggöra behovet av individanpassat stöd, alternativa kontaktvägar och utbildningsinsatser.

Förvaltningen föreslår följande tillägg:

Likvärdig tillgång till service och stöd ska säkerställas genom att verksamheten aktivt identifierar och undanröjer hinder som kan leda till exkludering eller ojämnt bemötande. Detta innebär bland annat att tillgången till digitala tjänster ska kompletteras med alternativa kontaktvägar för dem som har begränsad digital kompetens eller tillgång.

Det behöver också finnas en medvetenhet kring språkligt utanförskap. Exempelvis riskerar döva att få ett sämre bemötande eller tillgång till sina rättigheter om det förutsätts att skriven information är tillräcklig. Förståelse för att det finns döva som inte kan läsa är avgörande för att de ska få del av sina rättigheter på ett likvärdigt sätt som hörande. Även detta perspektiv ser Förvaltningen behov av att lyfta fram i riktlinjen.

b. Motverka generaliseringar, stereotyper och omedvetenhet

Här saknar förvaltningen även ett medarbetarperspektiv. Det är viktigt att riktlinjen även uppmuntrar medarbetare till reflektion och att identifiera egna kompetensbehov.

3.3 Delaktighet och inflytande

Förvaltningen ser en betydande risk att arbetet med delaktighet inte tillräckligt fångas upp eller tydliggörs i riktlinjen. Mänskliga rättigheter och demokrati är nära sammankopplade, och denna koppling bör framgå tydligare. Tidigare utgjorde Göteborgs Stads sju principer för medborgardialog ett styrande dokument. Sedan införandet av ny nämndorganisation 2021 anger paragraf 5 att samtliga nämnder ska använda stadens infrastruktur för lokal demokrati.

Nämnden för demokrati och medborgarservice ansvarar för denna infrastruktur och har tagit fram ett systematiserat arbetssätt – *Medborgarinflytande 2.0* – som stöd för att skapa förutsättningar för ökad delaktighet. De tidigare sju principerna har integrerats i detta nya arbetssätt, som dock inte är styrande. Det är därför viktigt att säkerställa att styrningen av demokratifrågor ges samma tyngd som styrningen av mänskliga rättigheter.

Mot denna bakgrund föreslår förvaltningen att ett kompletterande stöddokument till riktlinjen tas fram. Syftet är att vägleda Göteborgs Stads verksamheter i hur riktlinjen bör tillämpas för att främja delaktighet, samt beskriva hur infrastrukturen för lokal demokrati kan nyttjas för att säkerställa efterlevnad.

Brukarperspektiv och invånarperspektiv

Förvaltningen ser ett behov av att tydliggöra Göteborgs Stads ansvar som demokratiaktör och balansera rollen som servicegivare med rollen som möjliggörare för invånarinflytande. Riktlinjen fokuserar i hög grad på brukarperspektivet, där verksamheterna ska lyssna in målgruppers upplevelser i syfte att säkerställa likvärdig service. Detta perspektiv behöver kompletteras med fler nivåer av delaktighet och ett breddat invånarperspektiv.

Det finns en risk att riktlinjen tolkas som starkt koncentrerad till konsultation, där invånare enbart ges möjlighet att lämna synpunkter, snarare än att aktivt medverka i beslutsprocesser. Göteborgs Stad har idag *delaktighetskartan*, ett verktyg som består av fem matchningspunkter och som synliggör olika grader av inflytande. Delaktighetskartan kan tillämpas för både brukar- och invånarinflytande och bör lyftas fram tydligare i riktlinjen som ett stöd för att identifiera nivåer av delaktighet.

Vidare präglas riktlinjen av ett inifrån-och-ut-perspektiv, där dialoger initieras av verksamheterna. Förvaltningen menar att detta bör kompletteras med ett utifrån-och-in-perspektiv, där initiativ från invånare eller civilsamhället uppmärksammas och tas tillvara. Det är viktigt att säkerställa delaktighet och mänskliga rättigheter även i dessa sammanhang.

Eftersom frågor som invånare och civilsamhällesaktörer lyfter ofta överskrider enskilda nämnders eller styrelserns ansvarsområden, föreslår förvaltningen att riktlinjen betonar behovet av samverkan över organisatoriska gränser. Detta är avgörande för att gemensamt kunna möta komplexa samhällsutmaningar på ett sammanhållet och effektivt sätt.

3.4 Kunskap om målgrupperna

För att på ett jämlikt och inkluderande sätt kunna möta invånarnas behov och stärka deras rättigheter krävs en fördjupad förståelse för målgruppernas livsvillkor och perspektiv. Det är särskilt viktigt att individens unika perspektiv inte osynliggörs genom en alltför generaliserande syn på målgrupper. Ett intersektionellt perspektiv är avgörande för att främja mänskliga rättigheter och jämlikhet, då det möjliggör identifiering av strukturella hinder, synliggör hur ojämlikhet uppstår och förstärks, samt bidrar till utvecklingen av mer träffsäkra och inkluderande insatser.

Förvaltningen föreslår att riktlinjen tydligare betonar vikten av ett intersektionellt angreppssätt i arbetet med målgruppskänning. Vidare ser förvaltningen ett behov av stärkt samverkan mellan nämnder/styrelser för att sprida kunskap om olika målgrupper samt goda exempel på insatser som effektivt bidragit till att stärka individers och gruppernas rättigheter.

3. Är riktlinjen begriplig eller finns det formuleringar som är svåra att förstå? Om så är fallet, beskriv vad som behöver förtydligas.

Förvaltningen ser ett behov av att förtydliga ansvarsförhållandena i dokumentet. Införandet av begreppet *verksamhetsansvarig* bedöms leda till otydlighet, då det saknar förankring i en kommunalrättslig kontext. Det bör klargöras att det är nämnden/styrelsen som är ytterst ansvarig.

Riktlinjen är i grunden välformulerad och innehåller flera viktiga principer. Samtidigt upplevs den stundtals svår att ta till sig, särskilt vad gäller språk och struktur. Det saknas konkreta exempel som visar hur principerna kan omsättas i praktisk verksamhet. Begrepp som *systematiska arbetsformer* och *likvärdig service* används återkommande, men skulle med fördel kunna förklaras mer ingående samt kopplas till konkreta arbetsmetoder.

Vidare efterfrågas ett tydligare avsnitt om hur målgrupper identifieras och prioriteras i arbetet med att uppnå likvärdig service. Även delar som rör implementering och uppföljning behöver utvecklas. Det framgår inte tillräckligt hur behov hos de grupper som riktlinjen omfattar ska följas upp och hur resultatet av detta arbete ska återkopplas och utvärderas.

Förvaltningen konstaterar även att en stor del av riktlinjen består av kunskapshöjande texter. Det bedöms som ändamålsenligt att denna typ av innehåll i större utsträckning lyfts ut till stödjande dokument, medan riktlinjen i sig fokuserar på styrande delar och tydliga krav.

Sammanfattningsvis välkomnar förvaltningen riktlinjens intentioner, men ser behov av tydliggöranden i fråga om ansvarsfördelning, konkretisering av principer samt uppföljningsstruktur.

Eva Englund

Karim Zendegani

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef Utveckling och analys