



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-03-01

Diarienummer N043-0051/23

Handläggare

Anna Corneliussen

Telefon: 031-365 09 57

E-post:

anna.corneliussen@demokratimedborgarservice.goteborg.se

Kartläggning om boende, besökare och näringslivets möjligheter till en god och likvärdig service 2022

Förslag till beslut

I nämnden för demokrati och medborgarservice

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner förvaltningens rapport daterad 2023-03-01 om boende, besökare och näringslivets möjligheter till en god och likvärdig service – kartläggning av Göteborgs Stads arbete under 2022.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice skickar rapport daterad 2023-03-01 om boende, besökare och näringslivets möjligheter till en god och likvärdig service – kartläggning av Göteborgs Stads arbete under 2022 till kommunfullmäktige.

Sammanfattning

På uppdrag från kommunfullmäktige har nämnden för demokrati och medborgarservice kartlagt invånarnas möjligheter till demokrati och inflytande sedan 2021. Då utvecklandet av stadens service, tillsammans med att bedriva ett demokratiarbete, beskrivs som nämndens kommunala ändamål i reglementet görs nu motsvarande kartläggning för stadens servicearbete.

Fokus i rapporten är Göteborgs Stads arbete under 2022. Rapporten visar hur förvaltningarna och bolagen arbetar med att fånga målgruppernas behov, vilka kontaktvägar som erbjuds, hur förvaltningen eller bolaget arbetar för att målgrupperna ska uppleva kontakten som enkel och trygg och hur de säkerställer gott bemötande gentemot målgrupperna. Rapporten ger en övergripande bild utifrån de svar som har lämnats från förvaltningar och bolag. Rapporten ger inte några rekommendationer, förslag till utveckling eller förslag till beslut.

Bedömning ur ekonomisk, ekologisk och social dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Bilagor

1. Rapport – Boende, besökare och näringslivets möjligheter till en god och likvärdig service
2. Förvaltningar och bolag som medverkat i kartläggningen

Ärendet

Förvaltningen för demokrati och medborgarservice har kartlagt Göteborgs Stads arbete under 2022 utifrån boende, besökare och näringslivs möjligheter till en god och likvärdig service.

Beskrivning av ärendet

Nämnden för demokrati och medborgarservice har sedan 2021, på uppdrag av kommunfullmäktige, gjort en kartläggning över Göteborgs Stads arbete utifrån vilka möjligheter invånare i Göteborg har till demokratisk delaktighet och inflytande utifrån det demokratiuppdrag som nämnden har. Då utvecklandet av stadens service, tillsammans med att bedriva ett demokratiarbete, beskrivs som nämndens kommunala ändamål i reglementet görs nu motsvarande kartläggning för stadens servicearbete. Det är svårt att dra tydliga gränser mellan arbete som ökar delaktighet och inflytande och arbete som stärker servicen till boende, besökare och näringsliv. Här har förvaltningen gjort avväganden om vad som redovisas i vilken rapport. Till exempel finns synpunktshanteringen i rapporten för service medan medborgarkontoren behandlas i båda rapporterna. I vissa fall har förvaltningar och bolag redovisat samma insatser för området service som för delaktighet och inflytande och då behandlas svaren i båda rapporterna.

Kartläggningen om service grundar sig i att alla nämnder och styrelser behöver tillhandahålla en god service för sina målgrupper. I kapitel 1 § 4 i samtliga nämnders och kommunstyrelsens reglementen står följande:

Nämnden ska utföra sitt uppdrag utifrån demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering.

Kommunens medlemmar ska behandlas lika om det inte finns sakliga skäl för något annat. Oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen man bor, ska människor bli värdigt bemötta och få en god och likvärdig service.

Göteborgs Stads arbete för en god service styrs även genom Göteborgs Stads fyra förhållningssätt (Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för, Vi bryr oss, vi arbetar tillsammans samt Vi tänker nytt), förvaltningslagen samt genom andra lagar som till exempel skollagen, socialtjänstlagen och språklagen.

Rapporten visar hur Göteborgs Stads förvaltningar och bolag arbetar med att fånga målgruppernas behov, vilka kontaktvägar som erbjuds, hur förvaltningen eller bolaget arbetar för att målgrupperna ska uppleva kontakten som enkel och trygg och hur de säkerställer gott bemötande gentemot målgrupperna. Rapporten lyfter även de framgångsfaktorer och/eller utmaningar som Göteborgs Stads förvaltningar ser i arbetet med service. Rapporten innehåller även en fördjupning om förvaltningen eller bolaget upplever att det finns grupper vars behov är svårare att fånga och som har svårare att ta kontakt med Göteborgs Stad.

Rapporten ger en övergripande bild utifrån de svar som har lämnats från förvaltningar och bolag och ger därmed inte en heltäckande bild. Rapporten ger inte några rekommendationer, förslag till utveckling eller förslag till beslut.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen överlämnar rapporten *Boende, besökare och näringslivets förutsättningar för en god och likvärdig service – Kartläggning av Göteborgs Stads arbete under 2022* till nämnden för demokrati och medborgarservice.

Maria Holmgren

Karim Zendegani

Tillförordnad förvaltningsdirektör

Avdelningschef utveckling och analys