

Tjänsteutlåtande

Handläggare: Anette Hermansson

Utfärdat: 2023-02-09

Telefon: 031-365 00 67

Diarienummer: N043-0034/23 E-post: anette.hermansson@demokratimedborgarservice.goteborg.se

Årlig analys 2024

Förslag till beslut

I nämnden för demokrati och medborgarservice

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner förvaltningens förslag till årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice förklarar beslutet omedelbart justerat.

Sammanfattning

Nämnden för demokrati och medborgarservice har tagit fram Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024, enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Den årliga analysen ska överlämnas till stadens strategiska samordningsgrupp, som leds av kommunstyrelsen. Den strategiska samordningsgruppens värdering och prioritering av nämndens behov av utveckling och förvaltning utgör underlag till stadens budgetförutsättningar.

Nämnden beräknar förvaltningskostnaden 2024 för nämndens bastjänster till 82 242 000 kronor. Nämnden ser behov av utveckling 2024 för bastjänsterna Extern service och kommunikation, Demokratistärkande metoder och verktyg samt Göteborgs Stads kontaktcenter motsvarande 5 090 000 kronor.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Nämnden för demokrati och medborgarservice är leverantör av fyra bastjänster. Prognosen för bastjänsternas förvaltningskostnad 2024 är 82 242 000 kronor. De kostnadsökningar nämnden tagit med i prognosen för 2024 består av en indexuppräknings på sex procent. Det är fortsatt stor osäkerhet för hur löneutvecklingen, inflationen och pensionskostnader kommer att påverka 2024. Enligt förvaltningens bedömning, i dagsläget, kommer kostnadsökningen likt 2023 vara högre än tidigare år.

Två andra faktorer som eventuellt kan påverka bastjänsternas kostnadsutveckling för förvaltning är utformningen av förvaltningens tjänstestyrningsmodell samt införandet av stadens nya helhetslösning för telefoni. Det senare är redan beslutat och ska ske under hösten 2023. Systemet är en del av den digitala infrastrukturen som Intraservice ansvarar för, men där även nämndens bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter påverkas exempelvis i form av kostnader under införandet.

Nämnden för demokrati och medborgarservice ser inget behov av utveckling av nya bastjänster inom nämndens ansvarsområde. Däremot ser nämnden behov av medel för utveckling av befintliga bastjänster:

- Extern service och kommunikation motsvarande 4 250 000 kronor
- Demokratistärkande metoder och verktyg motsvarande 840 000 kronor
- Göteborgs Stads kontaktcenter motsvarande 100 000 kronor.

Bedömning ur ekologisk och social dimension

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

Samverkan

Information har lämnats till de fackliga organisationerna vid förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 1 mars.

Bilaga

1. Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024

Ärendet

Nämnden för demokrati och medborgarservice ska fatta beslut om Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024, enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Den årliga analysen ska överlämnas till stadens strategiska samordningsgrupp, som leds av kommunstyrelsen. Den strategiska samordningsgruppens värdering och prioritering av nämndens behov av utveckling och förvaltning utgör underlag till stadens budgetförutsättningar.

Beskrivning av ärendet

Nämnden för demokrati och medborgarservice ska ta fram Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024, enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Den årliga analysen ska överlämnas till stadens strategiska samordningsgrupp, som leds av kommunstyrelsen. Den strategiska samordningsgruppens värdering och prioritering av nämndens behov av utveckling och förvaltning utgör underlag till stadens budgetförutsättningar.

Rapporten följer stadens gemensamma mall för Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024. Nämnden ska enligt information från stadsledningskontoret skicka över rapporten senast den 10 mars.

Den årliga analysen ska innehålla analys av pågående och planerade satsningar samt behov av utveckling som behöver ske för att möta kommunkoncernens behov av gemensamma tjänster och digital infrastruktur.

Demokrati och medborgarservice är leverantör av fyra befintliga bastjänster:

- Extern service och kommunikation
- Demokratistärkande metoder och verktyg
- Göteborgs Stads kontaktcenter
- Öppna data

Budget 2023 för förvaltning av nämndens bastjänster är 77 587 000 kronor. Prognosen för bastjänsternas förvaltningskostnad 2024 är 82 242 000 kronor. De kostnadsökningar nämnden tagit med i prognosen för 2024 består av en indexuppräknings på sex procent. Det är fortsatt stor osäkerhet för hur löneutvecklingen, inflationen och pensionskostnader kommer att påverka 2024. Enligt förvaltningens bedömning, i dagsläget, kommer kostnadsökningen likt 2023 vara högre än tidigare år.

Två andra faktorer som eventuellt kan påverka bastjänsternas kostnadsutveckling för förvaltning är utformningen av förvaltningens tjänstestyrningsmodell samt införandet av stadens nya helhetslösning för telefoni. Det senare är redan beslutat och ska ske under hösten 2023. Systemet är en del av den digitala infrastrukturen som Intraservice ansvarar för, men där även nämndens bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter påverkas exempelvis i form av kostnader under införandet.

Nämnden för demokrati och medborgarservice ser inget behov av utveckling av nya bastjänster inom nämndens ansvarsområde. Däremot ser nämnden behov av medel för utveckling av befintliga bastjänster:

- Extern service och kommunikation motsvarande 4 250 000 kronor
- Demokratistärkande metoder och verktyg motsvarande 840 000 kronor
- Göteborgs Stads kontaktcenter motsvarande 100 000 kronor.

Behovet av utveckling av Extern service och kommunikation handlar om att göra det enklare för företagare att hitta digitala tjänster de behöver för att söka tillstånd från stadens verksamheter, säkerställa att lagkrav som påverkar tjänsten efterlevs, utvärdera nylanserade goteborg.se samt till utvecklad funktionalitet på goteborg.se med bättre sökträffar via den interna sökmotorn och att samla e-tjänster som idag finns i separata verksamhetssystem under Mina sidor. För Demokratistärkande metoder och verktyg ser nämnden behov av att utveckla verktyget för Göteborgsförslaget samt att utveckla styrande dokument för hantering av Göteborgsförslaget. Göteborgs Stads kontaktcenter har behov av att utveckla en chatt som ytterligare kanal för boende, besökare och näringsliv att nå staden. Kanalen ses som en förutsättning och skulle öka tillgängligheten och förtroendet för Göteborgs Stad.

Förvaltningens bedömning

I tidigare finansieringsmodeller för nämndens tjänster, som gällde till och med år 2022, ingick finansiering från stadens styrelser för samordning och utveckling av stadens externa digitala kanaler (bland annat goteborg.se). Samtliga styrelser betalade dock inte för detta uppdrag. I förvaltningen för demokrati och medborgarservices underlag till stadsledningskontoret inför budgetförutsättningar 2023 står det därför att kostnaden för de bastjänster som demokrati och medborgarservice ska leverera från och med 2023 endast fördelas mellan stadens nämnder. Detta för att undvika risken att nämnden för demokrati och medborgarservice skulle gå in med en underfinansiering i den nya styrmodellen om styrelser fortsatt att inte betala. Förvaltningen för demokrati och medborgarservice kommer under 2023 möta stadens bolag för att se över hur deras anslutning till tre av nämndens bastjänster ska se ut.

Vad gäller bastjänsten Göteborg Stads kontaktcenter beslutade kommunfullmäktige 2012 att införandet av kontaktcenter omfattade stadens nämnder. Efter avstämning med stadsledningskontoret ser förvaltningen därför att styrelser inte i nya styrmodellen ska omfattas av bastjänsten Göteborg Stads kontaktcenter. Ifall till exempel den strategiska samordningsgruppen skulle se annorlunda på denna fråga behöver detta hanteras inför 2024.

Maria Holmgren

Tillförordnad förvaltningsdirektör