



Årsrapport nämnder och styrelser 2024

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen	5
2.1	Verksamhetens utveckling	5
2.1.1	Redovisning av resultat	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling.....	9
2.2	Uppföljning av kommunfullmäktiges budgetmål	10
2.2.1	Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.....	10
2.2.2	Segregationen i Göteborg ska brytas.	10
2.2.3	Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.....	11
2.2.4	Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.	12
2.2.5	Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.....	12
2.2.6	Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.....	13
2.2.7	Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.....	13
3	Övrig uppföljning till kommunledningen.....	14
3.1	Väsentliga personalförhållanden	14
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR- perspektiv (nämnder).....	14
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	14
3.2	Ekonomisk uppföljning	15
3.2.1	Analys av årets utfall - Nämnder	15
3.2.2	Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser	16
3.3	Värdering av eget kapital	17
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag.....	17
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	17
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	18
3.4.3	Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet	19
3.4.4	Övrig väsentlig styrinformation till KS/KF	19

3.4.5	Övriga beslut och/eller uppdrag.....	21
4	Bokslut.....	22
4.1	Sammanfattande analys	22
4.2	Resultaträkning	23
5	Styrinformation till nämnden.....	24
5.1	Uppföljning nämndens mål.....	24
5.1.1	Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen	24
5.1.2	Demokrati och medborgarservice ska stötta staden med att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg	25
5.1.3	Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar för en hållbar och jämlik vardag.....	26
5.1.4	Demokrati och medborgarservice ska agera resurseffektivt och vara en attraktiv arbetsgivare	28
5.2	Uppföljning program och planer	29
6	Redovisning av nämndens och styrelsens uppdrag.....	30
6.1	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)	30
6.2	Redovisning av nämndens egna uppdrag.....	34

1 Sammanfattning

Nämnden har under året utvecklat en metod för medborgarinflytande, tagit fram en handbok och utbildat i att skapa förutsättningar för delaktighet. Nämnden har också kunnat möta en hög efterfrågan på utbildning i omvärldsanalys. Regnbågshuset och medborgarkontoren har blivit mer etablerade och kännedomen om verksamheterna har ökat, vilket har lett till allt fler besök och att fler invånare har fått samhällsvägledning. I nämndens uppdrag som tjänsteleverantör har beslutad utveckling inom förvaltning löpt på enligt plan.

Årets utbildningar i medborgarinflytande och delaktighet har fått stor spridning i Göteborgs Stad. Förvaltningen har också genomfört en kommunikationskampanj för Göteborgsförslaget som fängade upp nya målgrupper, vilket resulterade i fler lagda förslag. Nämnden har under året skapat förutsättningar för dialog och samverkan kring frågor som rör delaktighet och inflytande genom att anordna demokratidagen i mars och samordna aktiviteter vid Frihamnsdagarna i augusti.

Förvaltningen har under året genomfört utbildningar och anpassade workshops i omvärldsanalys. För att möta efterfrågan har en digital utbildning tagits fram och lanserats under hösten 2024.

Kontaktcenter har arbetat tillsammans med flera andra verksamheter i staden, dels i syfte att förbättra kundtjänstens möjlighet att besvara fler frågor och därmed öka kvalitén i samhällsvägledningen och servicen. Detta kan i sin tur bidra till av högre lösningsgrad inom frågeområdet.

Den genomsnittliga väntetiden för budget- och skuldrådgivningen har under hösten blivit lägre än nämndens planerade målsättning på fyra veckor. De insatser som förvaltningen har infört för att minska väntetiderna har därmed fått effekt.

Inströmningen av ansökningar och anmälningar om ställföreträdarskap till överförmyndarverksamheten har fortsatt att öka. Ökningen består huvudsakligen av ett ökat antal anmälningar om behov av god man. Förvaltningen fortsätter att utveckla processer och arbetssätt för att hantera ökningen. Införandet av ett nytt verksamhetssystem i överförmyndarverksamheten har försenats på grund av försenade leveranser från berörda leverantörer. Nämnden lyfter detta som en avvikelse till kommunledningen.

Resultatet för nämnden för demokrati och medborgarservice för år 2024 är 8,4 miljoner kronor. Det positiva resultatet motsvara ungefär 3 procent av budgeterad omsättning.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått/nyckeltal	2024	2023	2022
Antal inkomna första kontakter för konsumentrådgivningen (via e-post, brev, telefoni)	3 928	4 282	4 183
Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen	1 630	1 863	1 452
Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen	3 472	3 475	2 905
Antal ärenden till medborgarkontoren	30 898	25 422	12 844
Antal besök till Teckenspråksforum	1072	846	829
Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession	254	323	241
Antal kontakter som invånarguiderna haft med invånarna	23 650	9 700	6 000
Antal besök till Regnbågshuset*	7 927	5 561	Ej aktuellt
Antal kontakter som Romano Center i Väst haft med personer i målgruppen romer	448	578	Saknas uppg.
Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession	*uppgift saknas	422	Saknas uppgift

**Med antal besök i Regnbågshuset menas antal unika besök men inte unika besökare. Enskilda personer kan finnas med i statistiken flera gånger (olika dagar).*

Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen

Antal nya budget- och skuldärenden minskar något jämfört med 2023.

Förändringen beror till stor del på det förändrade arbetssätt som verksamheten har infört för att möta den ökade efterfrågan – från och med maj 2024 erbjuds konsumenten ett fördjupat samtal redan vid första kontakten.

Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen

Ökningen av antalet kontakter med budget- och skuldrådgivningen har stannat av och 2024 års utfall ligger nära det för 2023. Däremot skiljer sig kontaktvägarna åt – ett digitalt kontaktformulär som infördes på prov under perioden april-oktober 2024 medförde en minskning av antalet telefonkontakter. Även efter provperioden ökade antalet konsumenter som tog kontakt digitalt, men då via e-post. Många hushåll har fortfarande en ansträngd ekonomi med höga kostnader och stora skulder och behovet av budget- och skuldrådgivning är fortsatt stort.

Antal ärenden till medborgarkontoren

Perioden visar på en fortsatt ökning av antal ärenden. Verksamheten bedömer att detta exempelvis beror på att fler kommer för att söka fondmedel och bidrag med anledning av konjunkturläget samt att de ukrainare som kom i första vågen är på väg att slussas ut i samhället och till ordinarie kanaler.

Antal besök till Teckenspråksforum

Antal besök till Teckenspråksforum har ökat med 27 procent jämfört med föregående år. Den största ökningen av besöken har skett under hösten. En anledning till ökningen kan vara yttre faktorer som till exempel att regler för ukrainska flyktingar har ändrats, vilket har krävt fler besök. En annan förklaring är att Teckenspråksforum erbjuder lättillgängliga kontaktformer som drop-in och videosamtal, där individen kan få snabbt stöd i frågor och inte behöver vänta på att få en bokad tid.

Uppföljningen innefattar även besök till Äldrevägledningen. Under hösten har Äldrevägledningen genomfört insatser i samarbete med SIMA folkhögskola, Göteborgs pensionärsförening och Svenska kyrkan.

Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession

Antalet kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession har minskat något från föregående år och är i linje med antalet 2022. Det finns flera olika förklaringar till minskningen – verksamheten har exempelvis identifierat ett behov av att tydliggöra såväl våra roller och ansvar som uppdraget att kunskapshöja och utbilda Göteborgs Stads verksamheter.

Antal kontakter som invånarguiderna har haft med invånarna

Arbetet med invånarguider har under året utvecklats genom flera insatser, vilket har lett till en stor ökning av antal kontakter för år 2024. Exempelvis har verksamheten etablerats i stadsområde sydväst samt att valstärkande arbete genomförts, medborgarbudget/boendebudget och lokala aktiviteter. En gemensam faktor i alla stadsområden där invånarguiderna verkar är behovet av återkommande aktiviteter och mötesplatser för att stärka gemenskap, tillit och delaktighet.

Antal besök till Regnbågshuset

Under 2024 har 7 927 besök registrerats i Regnbågshuset, vilket är en ökning på 38 procent jämfört med 2023. I takt med att Regnbågshuset blir mer välkänt hos målgruppen ökar antalet arrangörer och aktiviteter på mötesplatsen. Genom att öppna upp huset även när det är obemannat har antalet besök ökat ytterligare. Besöksantalet för de aktiviteter som arrangeras i Regnbågshuset ökar också, särskilt för regelbundet återkommande aktiviteter. Antal besök under öppet hus ligger i genomsnitt på 19 besök per vecka.

Antal kontakter som Romano Center i Väst har haft med personer i målgruppen romer

Nyckeltalet för helåret saknas på grund av problem med rapporteringen under första kvartalet 2024. Antal kontakter med nationella minoriteten romer är ungefär per månad 41 stycken. Verksamheten har sett behov av att nå fler målgrupper och hitta nya arbetssätt. Under året har verksamheten utvecklats i samråd med romska föreningar. Exempelvis har en ny film tagits fram med information om vilket stöd som finns att få, en översyn har skett av enhetens webbsida och ytterligare kommunikationsaktiviteter har utförts. Insatserna har skett med hjälp av ett externt stöd i mänskliga rättigheter.

Verksamheten har lyckats nå fler personer genom att arrangera 13 mötesplatser där totalt 206 personer från den nationella minoriteten romer och 34 tjänstepersoner

deltagit. Mötesplatser är en bra arena för att skapa tillit och kontakt, samtidigt som viktig information sprids för att stärka romers rättigheter. Under året arrangerade Romano Center i Väst utbildningstillfällen för den nationella minoriteten romer i form av ABC-föräldraträffar, information om rättigheter, studiecirkelledarutbildning och studiecirklar i samverkan med Studieförbundet Bilda på temana matlagning, dans och hälsa.

Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession

Efterfrågan på stöd från tjänstepersoner och förvaltningar har fortsatt öka under året. Under våren har verksamheten genomfört nätverksträffar med förskoleförvaltningen, grundskoleförvaltningen, utbildningsförvaltningen, kulturförvaltningen och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen. Detta har visat sig vara bra tillfällen att ta lärdom av varandra och samverka mer genom kommande insatser. Stöd har också getts i samband med firandet av 8 april, Internationella Romadagen.

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	2024	2023	2022
Lösningsgrad i bastjänst i Göteborgs Stads kontaktcenter %	38	36	35
Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %	94	94	90
Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	87	81	77
Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	91	90	89
Antal förvaltningar/bolag som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data	7	6	Saknas uppg.
Andel avslutade årsräkningsärenden i procent inom överförmyndaren	97	91	91
Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle (per 31 dec)	5	10	Saknas uppg.
Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten)	80	95	112
Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om förvaltare (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten)	101	131	199

Lösningsgrad i bastjänst i Göteborgs Stads kontaktcenter %:

Lösningsgraden har ökat något sedan föregående mätperiod från minskat något sedan föregående mätperiod, från 36 procent till 38 procent. Detta kan härledas till det samarbete som genomfördes med nämnden för Kretslopp och Vatten, kring utveckling av webb och informationsutbyte, där Kontaktcenter nu har möjlighet att svara på fler frågor i första samtalet.

Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %

Andelen besvarade samtal ligger över 90 procent trots flera nya medarbetare. Tack vare snabb rekryteringsprocess har den höga andelen besvarade samtal kunnat bibehållas. Under året har verksamheten utvecklat arbetet med

produktionsplaneringen vilket har lett till kortare kötider och en hög andel besvarade samtal.

Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %

Arbete för att öka lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna genom exempelvis specifika utbildningsinsatser och genom att mäta specifika frågeområden med efterföljande åtgärder genomförs kontinuerligt för de olika kunderna, vilket märks på resultatet för året som ökat från 81% 2023 till 87% 2024. Lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna har under året varierat mellan 42 procent och 100 procent, beroende på kund. Variationen av lösningsgrad beror på utformningen av kundtjänsternas uppdrag samt tillgången till de olika kundernas verksamhetssystem och information.

Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %

Inom verksamhetsanpassad kundtjänst har arbetet kring produktionsplanering och bemanningsoptimering utvecklats, vilket förklarar att andelen bibehålls och ökat något till 91%. Detta visar på god tillgänglighet och effektiv service och att förvaltningen har kunnat möta medborgarens behov av kontakt på ett bra sätt.

Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data

Den nya lagen om särskilt värdefulla datamängder som trädde i kraft i juni 2024 möjliggör att bastjänsten kommer att kunna bidra och stötta förvaltningarna i sitt ansvar i att publicera öppna data. Förvaltningen ser behov av att fortsatt förstärka kunskapen om tjänsteerbjudandet. Under året ytterligare ett bolag tillkommit.

Andel avslutade årsräkningsärenden i procent inom överförmyndaren

Andelen granskade årsräkningar under perioden är högre än föregående år. Utfallet är ett resultat av en tydlig prioritering av processen under första halvåret. Förvaltningen har under året enligt plan genomfört resursförstärkning samt gjort prioriteringar i verksamheten som lett till ett bättre resultat. Förvaltningen har de två senaste åren inte klarat att granska samtliga årsräkningar under innevarande granskningsår. 2024 är granskningen påbörjad i alla årsräkningar för 2023 men förvaltningen inväntar fortfarande kompletteringar och kunde därför inte avsluta samtliga innan årets slut.

Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle, per 31 december

Efter sommaren hade budget- och skuldrådgivningen en väntetid på 13 veckor. Under hösten gjordes en kraftsamling av hela verksamheten, vilket resulterade i att väntetiden var nere på 3 veckor i slutet av november. På grund av juledigheter ökade väntetiden till att vara 5 veckor sista december 2024. Efter fördelning av ärenden i början av januari är dock väntetiden åter nere på 3 veckor. Många hushåll har fortfarande en ansträngd ekonomi. Den kraftiga ökningen av personer som tar kontakt med förvaltningen för budget- och skuldrådgivning har visserligen stannat av, men behovet är fortsatt stort.

Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten)

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet kommer in till att det lämnas över till tingsrätten har minskat sedan 2023. Detta trots den ökade inströmningen av ansökningar och anmälningar om behov av god man samt andelen ofullständiga anmälningar. För att korta den genomsnittliga handläggningstiden har förvaltningen under hösten provat nya arbetssätt som kommer att utvärderas.

Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om förvaltare (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten)

På samma sätt som för ansökan och anmälan om behov av god man sker en ökad inströmning av ärenden rörande förvaltare. Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet kommer in till att det lämnas över till tingsrätten har däremot kortats sedan 2022. Under 2024 påverkades handläggningstiden till stor del av ökningen av anmälningar som saknar förutsättningar för beslut om ställföreträdarskap och därmed avskrivs. En ny hantering av dessa ärenden infördes under hösten och kommer utvärderas 2025.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Försenat införande av nytt verksamhetssystem för överförmyndaren
Orsak till att avvikelsen uppstått
Sen och bristande leverans av data från befintlig systemleverantör till nytt verksamhetssystem medförde försening av hela systembytet.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Ett försenat införande medför att överförmyndarens verksamhetsutveckling och digitalisering drar ut på tiden, med risk för långa handläggningstider och därmed långa väntetider för berörda huvudmän som följd. Planerade effektiviseringar, såsom kortare handläggningstider och ökad servicegrad flyttas fram i tiden. Fördröjningen påverkar även ställföreträdarna, då deras möjligheter till självservice via nya e-tjänster erbjuds först i början av 2025. Detta kan i sin tur påverka 2025 års granskning av årsräkningar.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Flera planerade insatser är beroende av verksamhetssystemet. Senareläggningen av systembytet medför därför att stora delar av verksamhetens utvecklingsarbete flyttas fram och effektiviseringar senareläggs. Då systembytet tidsmässigt sker nära en av verksamhetens arbetstoppar innebär det även en ökad belastning på verksamhetens medarbetare och chef.
Ekonomiska konsekvenser
Överförmyndarens systembyte och digitalisering möjliggörs genom att kommunfullmäktige har beviljat tillfälliga medel för 2024 och 2025. Dessa medel är dimensionerade för att införandet av det nya systemet skulle genomföras under 2024. Vissa kostnader som planerades för 2024 skjuts i och med förseningen över till 2025. Förseningen av systembytet och dess påverkan på andra initiativ innebär i sin tur att den uppskattade resurseffektiviseringen senareläggs och en del av den fortsatta verksamhetsutvecklingen med hjälp av digitalisering kommer att behöva genomföras med ordinarie verksamhetsmedel.
Vidtagna åtgärder
Aktiv och löpande koordinering och uppföljning av båda leverantörernas arbete med systembytet har skett under året. För att upprätthålla en hög utvecklingstakt och minska förseningens påverkan har förvaltningen planerat om arbetet inom såväl löpande överförmyndarverksamhet som övrig utveckling med hjälp av digitalisering. Exempelvis har viss utveckling istället tidigare lagts, som införandet av Säker digital kommunikation (SDK) och tillhandahållande av tjänstekort för säker inloggning, så kallade SITHS-kort. Fokus för samtliga åtgärder har varit att minska riskerna för de vi är till för och värna arbetsmiljön.

2.2 Uppföljning av kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.

Nämnden för demokrati och medborgarservice omhändertar målet om en jämlik och trygg stad genom nämndens grunduppdrag att bidra till att stötta Göteborgs Stad i att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande. En del av insatserna är exempelvis att tillhandahålla mötesplatser som Göteborgs Stads medborgarkontor, Romano Center i Väst och Regnbågshuset. Nämnden för demokrati och medborgarservice har under 2024 också lanserat en ny handbok i medborgarinflytande och genomfört flera utbildningar i medborgardialog. Även Göteborgsförslaget har utvecklats som ett verktyg för att inkludera fler invånare i Göteborgs Stads beslutsprocesser, vilket ledde till att fler förslag inkom från unga, äldre och boende i områden som tidigare inte har deltagit i samma utsträckning.

Nämnden har haft i uppdrag av kommunfullmäktige att genomföra valstärkande insatser om EU-parlamentsvalet. Arbetet har gått ut på att sprida valinformation till områden och målgrupper med lägre valdeltagande, och har byggt på bred samverkan med Göteborgs Stads bolag och förvaltningar samt civilsamhället. Invånarguiderna nådde cirka 7 200 göteborgare genom samtal och informationsinsatser. Nämnden har genomfört riktade insatser mot grupper och områden där valdeltagandet traditionellt sett har varit lågt. Denna satsning, som inkluderade samtal med tusentals göteborgare och spridning av informationsmaterial via SMS och sociala medier, bedöms ha bidragit till ett mer jämlikt valdeltagande.

För Göteborgs Stads trygghetsskapande program har nämnden exempelvis fokuserat arbetet till den lokala samverkan i det så kallade ”Trygg i arbetet” via medborgarkontoren och invånarguiderna.

En positiv utveckling mot att nå måluppfyllelse har varit nämndens samarbete med miljö- och klimaternämnden för att pröva metoden medborgarråd för klimatomställning. Genom projektet "Klimatneutrala Göteborg 2030 2.0" har medborgarråd använts för att säkerställa att olika perspektiv och erfarenheter inkluderas i Göteborgs Stads omställningsarbete. Metoden är numera en del av Göteborgs Stads infrastruktur för demokrati och delaktighet.

Nämnden kommer att fortsätta utveckla mötesplatser som medborgarkontoren, Romano Center i Väst och Teckenspråksforum, liksom andra delar av Göteborgs Stads demokratiinfrastruktur. Genom långsiktiga satsningar, samverkan och innovativa metoder som möjliggör för Göteborgs Stads verksamheter att bygga kapacitet, kan en god utveckling ske för att alla invånare ska få möjlighet att påverka och känna sig delaktiga i samhället.

2.2.2 Segregationen i Göteborg ska brytas.

Nämnden har tagit sig an målet dels genom uppdraget att utveckla Göteborgs Stads service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg, dels genom uppdraget att bedriva ett proaktivt demokratiarbete.

En viktig och effektiv insats är att tillgängliggöra korrekt och relevant information om samhället och Göteborgs Stads tjänster och service till Göteborgs invånare. Detta sker exempelvis genom de bastjänster som nämnden levererar, som extern service och kommunikation där [goteborg.se](https://www.goteborg.se) ingår och Göteborgs Stads

kontaktcenter. Verksamheter och insatser som medborgarkontoren, Romano Center i Väst, Teckenspråksforum, Regnbågshuset, invånarguiderna och Ö-dialogen utgör även de viktiga delar i detta arbete – dels eftersom de fungerar som broar mellan Göteborgs Stad och invånarna, dels eftersom verksamheten bygger på att skapa förtroende och tillit genom att erbjuda lättillgänglig information, stöd och vägledning.

Medborgarkontoren stärker invånarnas självständighet genom att ge stöd i digitala tjänster och samhällsinformation. Romano Center i Väst arbetar särskilt för att öka delaktigheten bland romska invånare genom exempelvis samhällsvägledning, vilket har lett till att många romer som tidigare har saknat kontakt med kommunen nu har fått tillgång till Göteborgs Stads tjänster. Teckenspråksforum möjliggör för döva invånare att delta på lika villkor genom att exempelvis erbjuda samhällsvägledning på teckenspråk.

Nämnden tar sig även an målet genom sitt proaktiva demokratiuppdrag: att stödja Göteborgs Stads nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande. Förvaltningen har tagit fram ett nytt strukturerat arbetssätt för att arbeta med medborgarinflytande, och under hösten har nämnden implementerat Decidim – en digital plattform som gör beslutsprocesserna kring exempelvis boendebudgetar transparent, vilket kan bidra till att minska geografiska och sociala hinder för delaktighet.

Omvärlds- målgruppsanalyser används för att identifiera vilka grupper och områden som har störst behov av stöd och insatser. Ett exempel är utvecklingen av en metod för att kombinera data från Göteborgs Stads servicekanaler för att skapa riktade och relevanta åtgärder.

Samverkan mellan Göteborgs Stads förvaltningar, bolag och civilsamhället är avgörande för att lyckas med arbetet mot segregation. Ett av förvaltningens flera exempel på samverkan är hur Romano Center i Väst och Teckenspråksforum samarbetar med lokala aktörer för att nå ut till sina målgrupper på ett effektivt sätt.

Nämndens grunduppdrag inom demokrati och service är centrala för måluppfyllelse. Genom att kombinera inkluderande mötesplatser, riktade insatser för att öka delaktigheten och innovativa metoder för serviceutveckling skapas förutsättningar för att bryta segregationen.

2.2.3 Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.

Nämnden har omhändertagit målet genom ett systematiskt arbete med kompetensförsörjning som följer Göteborgs Stads processer och i implementeringen av Göteborgs Stads beslutade kompetensförsörjningsplan 2024 – 2026. Förvaltningen har en kompetensförsörjningsprocess som är integrerad i planerings- och uppföljningsprocessen och som utgår från verksamheternas nuläges- och riskanalyser. Med utgångspunkt i analysen tar varje avdelning fram aktiviteter för att möta behoven, som sedan läggs in i respektive verksamhetsplan.

Utifrån genomförda analyser kring kompetensförsörjningen har förvaltningen i nuläget inte identifierat kompetensförsörjningen som ett större utvecklingsområde. Däremot behöver den strategiska planeringen och omhändertagandet av kompetensförsörjningsplanen fortsätta.

Det finns ett förvaltningsövergripande behov av ökad kompetens inom digitalisering – inte minst i syfte att öka möjligheterna till effektivisering, men också för att möjliggöra arbetssätt som främjar innovation, utveckling och nytänkande. Ett arbete har påbörjats för att kartlägga och samordna kompetensbehoven inom detta område. På överförmyndarenheten pågår ett digitaliseringsprojekt där bland annat verksamhetssystem och processer ses över

för att identifiera moment som skulle kunna ersättas av digitala lösningar.

Nämnden bidrar till måluppfyllelse genom att fortsatt säkerställa ett systematiskt arbete med kompetensförsörjning inom nämndens verksamheter, samt löpande analys och anpassning av åtgärder för att möta behoven.

2.2.4 Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.

Nämnden för demokrati och medborgarservice omhändertar målet dels inom ramen för det proaktiva demokratiuppdraget, dels inom uppdraget att samordna strategin Leva hållbart i miljö- och klimatprogrammet.

I samband med att stadsutveckling ska ske krävs dialog och delaktighet för de invånare som berörs. Här kan nämnden vara ett stöd i att tillhandahålla metoder för att skapa delaktighet och dialog, som exempelvis medborgardialoger. Under 2024 har vi lanserat en handbok och genomfört utbildningar. Nämnden har också i samverkan med miljö- och klimatnämnden genomfört det första medborgarrådet för klimatomställning. Metoden har visat sig vara framgångsrik och kommer därför att vara en del av den infrastruktur för demokrati och delaktighet som nämnden tillhandahåller.

Inom ramen för strategisamordningen för området stadsutveckling och utbud har nämnden fortsatt verka för att på olika sätt underlätta utvecklingen av cirkulär ekonomi och delningsekonomi i Göteborg. Här är utvecklingen av Göteborgs Stads stödstrukturer och samverkan med civilsamhället är en viktig pusselbit.

Nämnden bedömer att det framtagna dialogstödet och det stöd som förvaltningens infrastruktur för lokal demokrati tillhandahåller kan bidra till måluppfyllelse – exempelvis kan involvering av invånare leda till en bredare förståelse för deras behov och önskemål. Detta kan i sin tur leda till mer välgrundade beslut som bättre speglar samhällets mångfald.

2.2.5 Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.

Nämnden för demokrati och medborgarservice bidrar till målet genom uppdraget att samordna strategin Leva hållbart i Göteborg Stads miljö- och klimatprogram, samt genom att förstärka arbetet med den interna miljösamordningen och därigenom kartläggningen av förvaltningens direkta och indirekta klimatpåverkan.

Strategisamordningen har fokuserat på tre strategiska inriktningar: stadsutveckling och utbud, kommunikation och beteendeförändring samt samverkan och delaktighet. Under året har alla sju strategier i miljö- och klimatprogrammet arbetat med effektlogik för att tydliggöra hur insatser leder till resultat och effektmål, vilket förvaltningen har bidragit till och som redovisas till miljö- och klimatnämnden som ansvarar för uppföljning av hela Göteborgs Stads miljö- och klimatprogrammet. Under 2024 har samordningen exempelvis inneburit att främja insatser för cirkulär ekonomi och delningsekonomi genom stödstrukturer och samverkan med civilsamhället. Ett nytt föreningsbidrag, handlagt av socialförvaltningen Centrum och idrotts- och föreningsförvaltningen, har stärkt föreningarnas arbete. Strategin har också utrett möjligheter till fler leksaksbibliotek, där ett förslag presenterades till nämnden under decembermötet.

Under året har nämndens miljöarbete fokuserat på att bygga upp ett systematiskt arbetssätt som säkerställer ett gott omhändertagande av Göteborgs Stads anvisning för systematiskt miljöarbete. Exempelvis pågår det en kartläggning av

förvaltningens direkta och indirekta miljöpåverkan.

2.2.6 Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.

Nämnden för demokrati och medborgarservice har omhändertagit målet om en välfärd som möter göteborgarnas behov inom ramen för nämndens uppdrag kring budget- och skuldrådgivning och ansvar för överförmyndarens förvaltningsorganisation.

Syftet med budget- och skuldrådgivningen är att genom gratis rådgivning förebygga överskuldsättning och hjälpa skuldsatta personer att hitta en lösning på sin situation. Verksamheten regleras enligt socialtjänstlagen. Nämnden ser att många hushåll fortfarande har en ansträngd ekonomi. Den kraftiga ökningen av personer som tar kontakt med budget- och skuldrådgivningen har dock stannat av under 2024 och förvaltningens åtgärder för att minska tiden från första kontakt till bokad rådgivningsbesök har gett effekt, vilket ledde till att väntetiden minskade till 3 veckor i slutet av november.

Inom överförmyndarverksamheten arbetar förvaltningen med att genom digitalisering och processutveckling möta det fortsatt ökade behovet av ställföreträdare samt att ytterligare korta handläggningstiderna och stärka rättssäkerheten i myndighetsutövningen. Under hösten har förvaltningen bland annat arbetat med att implementera ett nytt verksamhetssystem och e-tjänster för ställföreträdare.

God utveckling inom välfärden kräver fortsatt samverkan med övriga aktörer som exempelvis Göteborgs Stads andra välfärdsförvaltningar samt fortsatt rättssäkerhet och effektiva arbetssätt. Under året har verksamheten tagit flera initiativ till att säkra samverkan med både välfärdsförvaltningarna och externa parter.

2.2.7 Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.

Nämnden fortsätter sitt arbete inom arbetsmiljöområdet genom att aktivt arbeta med det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetsmiljöarbetet följer ett årshjul som har arbetats fram tillsammans med förvaltningens skyddskommitté. Från och med i år kommer aktiviteter kopplade till arbetsmiljömålet att minska ohälsosam arbetsbelastning att följas upp två gånger per år.

Alla verksamheter arbetar med handlingsplaner från medarbetarenkäten och har särskilt fokus på index Inflytande. Resultatet från årets medarbetarundersökning visar att hållbart medarbetarengagemang (HME) har ökat något samt att förvaltningens områden med styrkor och utvecklingsområden liknar tidigare resultat. Det finns en hög trivsel och gott förtroende för chefer i organisationen, men index Inflytande visar att förvaltningen behöver utveckla möjligheterna till återhämtning efter perioder med hög arbetsbelastning.

Förvaltningen har under året arbetat med metoden Chefoskopet utifrån chefers förutsättningar och tagit fram en handlingsplan. Arbetet fortsätter under kommande år utifrån den framtagna handlingsplanen. Ingen medarbetare arbetar ofrivilligt deltid och förvaltningen strävar efter att ha en låg andel timavlönade.

Sammanfattningsvis bedömer nämnden att arbetet för att nå målet om en god arbetsmiljö är på god väg och att nämndens strategier skapar förutsättningar för god måloppfyllelse.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Väsentliga personalförhållanden

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv (nämnder)

	2024	2023	2022
Total sjukfrånvaro (%)	5,8	6,1	6,5
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	7,4	9,3	13
Antal årsarbetare	230,3	215,7	209,8

Total sjukfrånvaro. Förvaltningens totala sjukfrånvaro för 2024 till och med december är 5,8 procent, vilket är en minskning jämfört med föregående år. Förändringen beror till stor del på långtidssjukskrivningar som har avslutats. Minskningen utgörs av enstaka individer inom flera avdelningar.

Förvaltningsextern personalomsättning. Jämfört med 2023 ligger antalet nya medarbetare som har påbörjat sin anställning under 2024 på samma nivå. När det gäller antalet medarbetare som slutat under året är det lägre än 2023. 19 personer 2023 och 15 personer 2024.

Antal årsarbetare. Antalet har ökat under de senaste åren då nämnden har fått fler uppdrag och haft inne timvikarier för att exempelvis hantera digitaliseringsprojektet inom överförmyndarverksamheten.

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Övergripande läge

Förvaltningen har fortsatt ett gott läge med en förhållandevis låg sjukfrånvaro och vid rekryteringar finns intresse för att arbeta på förvaltningen. Däremot finns det fortfarande vissa utmaningar kring arbetsbelastning på såväl chefs- som medarbetarnivå, vilket har framkommit både i årets chefs- och medarbetarenkät och i tidigare års enkäter.

Uppföljning har genomförts av implementeringen av Göteborgs Stads kompetensförsörjningsplan 2024–2026 till stadsledningskontoret. Uppföljningen visar att alla aktiviteter som nämnden ansvarar för är omhändertagna i planen och kommer att genomföras inom utsatt tid. Förvaltningen har även sett över kompetensförsörjningsprocessen. Detta arbete mynnade ut i en kompetensförsörjningsanvisning som beskriver förvaltningens arbete, till exempel hur processen integreras i ordinarie planerings- och uppföljningsarbete och vilka av Göteborgs Stads fokusområden och aktiviteter som är kopplat till vår nämnd. Förvaltningen har också genomfört en genomlysning på Chefsforum i höstas, då samtliga chefer fick diskutera och berätta hur idéer och innovationer hanteras idag inom verksamheterna och vad det önskade läget är.

Möjlighet att utföra grunduppdraget

För att hantera ohälsosam arbetsbelastning följer förvaltningen de handlingsplaner som respektive avdelning har tagit fram inom det systematiska arbetsmiljöarbetet. Förvaltningen följer systematiskt upp arbetsmiljömålen i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) och plan för aktiva åtgärder. Resultatet i årets chefs- och medarbetarenkät visar återigen en viss minskning av upplevd arbetsbelastning men förvaltningen bedömer att fortsatt arbete behövs.

Det höga trycket på budget- och skuldrådgivningen och överförmyndarverksamheten påverkar fortsatt också arbetsbelastning och arbetsmiljö inom dessa verksamheter.

Resultatet i årets chefs- och medarbetarenkät visar även något lägre värde på tillit för återkoppling av idéer och synpunkter till förvaltningens ledning. Resultatet behöver analyseras och det är ännu för tidigt för att kunna presentera eventuella åtgärder.

Förvaltningen har under året fortsatt arbeta med förvaltningens säkerhetsarbete, där även arbetet kring att motverka otillåten påverkan ingår.

Avvikelser och åtgärder

Det finns utmaningar i att lösa lämplig kontorsmiljö för samtliga medarbetare. Förvaltningen försöker minimera nämnda risk och förbättra den fysiska arbetsmiljön genom att fortsätta arbeta i förvaltningens partsgemensamma lokalprojekt för att hitta lösningar med kontorsplatser inom befintliga lokaler.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall - Nämnder

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mnkr	Bokslut 2024	Budget 2024	Avvikelse	Bokslut 2023	Bokslut 2022
Intäkter	115,8	125,9	-10,1	113	74
Kostnader	-233,4	-251,8	18,4	-209	-161
Kommunbidrag	125,9	125,9	0	101	88
Kommuninterna bidrag	0,1	0	0,1	0	0
Resultat	8,4	0	8,4	5	7
Eget kapital	19,4	11	8,4	16	17

Demokrati och medborgarservice resultat för 2024 är 8,4 miljoner kronor. Det positiva resultatet motsvara ungefär 3 procent av budgeterad omsättning.

Resultatet på 8,4 miljoner består framförallt av:

Nämndens kommunbidragsfinansierade verksamhet visar sammantaget ett positivt resultat på 3,1 miljoner kronor. Överskottet hänger till största delen samman med de medel nämnden har för digitalisering av överförmyndaren där kostnaden för system och implementering blivit lägre än beräknat samt att en avdelning, avdelning utveckling och analys, visat på ett överskott på grund av delvis personalrelaterade ekonomiska faktorer.

Kontorsgemensamma kostnader inklusive utvecklingsmedel visar ett resultat på cirka 4,6 miljoner. Överskottet hänger till största delen samman med att både utvecklingskostnader och kostnader för lokalprojektet blivit lägre än beräknat. Det är även överskott inom arvodering av medborgarvittnen. En återbetalning från Intraservice på nästan 1 miljon kronor förbättrar resultatet ytterligare.

Intäkterna ökade med ungefär 2,5 procent jämfört med 2023. Intäkterna blev 10,1 miljoner kronor lägre än budget för året. Detta kommer sig av att nämnden även i år återbetalat till kunder för bas-tjänsterna. För 2024 återbetalades 8,5 miljoner kronor.

Kostnaderna ökade med cirka 11,5 procent jämfört med 2023. Kostnaderna blev 18,4 miljoner lägre än budgeterat. Kostnadsökningen mellan 2023 och 2024 kopplas till årlig indexökning samt nämndens utökade uppdrag inom den kommunbidragsfinansierade verksamheten under 2024.

Nämndens uppdrag som leverantör av digitala tjänster har visat överskott under året. Det är dels med anledning av att tjänsteorganisationen på demokrati och medborgarservice varit under uppbyggnad, vissa kostnader har inte realiserats samt att Intraservice inte fullt ut haft resurser till utveckling för nämndens tjänster.

3.2.2 Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser

Bastjänster

Bastjänster	Utfall 2024	Budget 2024	Avvikelse	Utfall 2023
Öppna Data	0,2	0	0,2	0
Demokratistärkande metoder och verktyg	0,4	0	0,4	-0,2
Kontaktcenter	1,1	0	1,1	1,9
Exter service och kommunikation	-1,7	0	-1,7	-4,5
Summa bastjänster	0	0	0	-2,8

Förändringsinsatser; inga förändringsinsatser har genomförts och detta rapporteras därför inte.

Förändringsinsatser	Utfall 2024	Budget 2024	Avvikelse	Utfall 2023
Summa förändringsinsatser				

3.3 Värdering av eget kapital

Demokrati och medborgarservice har efter bokslutsberedningen 2024 ett eget kapital på 11 miljoner kronor. Det huvudsakliga syftet med nämndernas egna kapital är att möjliggöra ett långsiktigt ekonomiskt tänkande i verksamheten, så att hastigt förändrade förutsättningar kan överbryggas. Nämnden ska årligen värdera verksamheten utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv och utifrån riskbilden motivera en rimlig nivå på det egna kapitalet.

Riskbedömning

Nämndens kommunbidrag för 2025 om 122,8 miljoner kronor täcker ungefär hälften av kostnaderna, vilket ger viss stabilitet. Förutom kommunbidraget finns även en förhållandevis stabil finansiering vad det gäller obligatoriska bastjänster i den nya styrmodellen för digitala tjänster på nästan 87 miljoner kronor. Dessa två finansieringskällor får betecknas som stabila och täcker ungefär 85 procent av nämndens omsättning. Den verksamhet som finansieringen i övrigt ska täcka kan förändras med kortare varsel och är en osäkerhetsfaktor att hantera. I avtalen för tilläggstjänster inom stadens styrmodell för digitala tjänster från och med 2023 har förvaltningen delvis hanterat riskerna genom att villkora uppsägningstid för att möjliggöra ett omställningsarbete. På kostnadssidan finns som alltid också en osäkerhet kring personalkostnaderna, då avgångar, vakanser, rekryteringar och omfattningen av frånvaro kan påverka. Utifrån riskbedömningen ovan föreslår nämnden fortsatt ett eget kapital på 11 miljoner och därmed en återredovisning till kommunstyrelsen på 8,4 miljoner kronor.

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Förvaltningen ska varje år utvärdera sitt nuläge utifrån områdena kultur, planering och uppföljning, riskbaserad styrning samt åtgärder och förbättringsarbete enligt den bedömningsmodell som stadsledningskontoret tillhandahåller.

Förvaltningens samlade bedömning är att förvaltningen har ett internt och för Göteborgs Stad anpassat system för styrning, uppföljning och kontroll. Det finns en god systematik från tidig analys inför planering av verksamheten till uppföljning av leveranser och resultat. Nämndernas riskhantering är integrerad i samtliga metoder för planering och uppföljning. Förvaltningen ser att åtgärderna från föregående års förbättringsområde att stärka den interna uppföljningen har fått viss effekt.

I samband med nämndmötena för överförmyndarnämnden och nämnden för demokrati och medborgarservice i december utvärderade förvaltningen sedvanligt det gångna årets nämndarbete. Ledamöterna fick möjlighet att exempelvis uttala sig om informationen vid nämndmötena och utbildning för nämndledamöter. I nämnden för demokrati och medborgarservice har alla ledamöter även haft möjlighet att svara på frågorna via en enkät, enligt presidiets önskemål.

Utvärderingen visade på att nämnderna är mycket nöjda med den information som de får ta del av i samband med nämndmötena. De upplever att förvaltningen har en hög nivå av professionalism och noggrannhet i de underlag som presenteras. Överförmyndarnämnden uttrycker ett specifikt behov av fortsatt utvärdering av modellen med en förvaltning och två nämnder och lyfter att det är viktigt att säkerställa en god informationsöverföring mellan de två nämnderna för att båda ska kunna fullgöra sitt ansvar enligt reglementena. De utvecklingsbehov som

identifieras är att utveckla innehållet i ekonomiutbildningar och föredragningar kring ekonomi för att skapa fördjupad förståelse kring nämndens ekonomi. Nämnden för demokrati och medborgarservice önskar också fler och regelbundna verksamhetsbesök för att ytterligare öka förståelsen för nämndens olika ansvarsområden.

Under de senaste åren har förvaltningen genomfört ett utvecklingsarbete inom ledning och styrning för att bland annat tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete utifrån de två nämndernas reglementen. Under år 2024 har detta arbete utvecklats för att en mer ändamålsenlig ledning och styrning och detta kommer att påverka styrningen under år 2025. Detta också utifrån den nya budgetprocess som finns i Göteborgs Stad med genomförandeplaner i stället för nämndernas verksamhetsplaner.

Förvaltningen bedömer att det finns en styrka i vår kultur kring arbetet med styrning, uppföljning och kontroll utifrån att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt. Förvaltningen anser att ledningen på samtliga nivåer är tydliga med vilka förhållningssätt som gäller och vilka arbetssätt som förvaltningen ska arbeta efter.

Förvaltningen säkerställer att iakttagelser från externa aktörers tillsyn och revisioner lämnas till berörd nämnd genom aktörernas skriftliga rapporter och/eller muntliga dragningar. Förvaltningen har tagit fram ett systematiskt arbetssätt där rekommendationer som en extern aktör har lämnat analyseras och arbetas in i förvaltningens förbättringsarbete. Bedömningen är att denna systematik fungerar väl.

Stadsrevisionen har genomfört granskning för år 2023 av båda nämnderna och bedömt att verksamheten har bedrivits på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen varit tillräcklig. I granskningen av nämnden för demokrati och medborgarservices arbete mot våldsbejakande extremism och radikalisering lämnades en rekommendation om att identifiera berörd personal och upprätta en utbildningsplan. Förvaltningen vidtog dessa åtgärder och stadsrevisionen bedömde därefter att åtgärden var tillräcklig.

3.4.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Förvaltningen inkluderar hantering av behov och förväntningar i planeringsarbetet. Detta för att få en så bred bild som möjligt av behov hos målgrupperna och omvärldens förväntningar, samt för att kunna påverka verksamhetens inriktning.

Tidigt i planeringen analyserar förvaltningen de trender i omvärlden som påverkar förvaltningens uppdrag och målgrupper. Genom att arbeta med trenderna får vi information och lärdom om vad som kan påverka våra målgruppers upplevelse av den kommunala servicen. I kund- och medborgarundersökningar och genom synpunkter från de vi är till för tar vi reda på vad som är viktigt för våra målgrupper. Resultaten analyseras bland annat i nuläges- och riskanalysen som samtliga verksamheter ska genomföra inledningsvis i sin planering för kommande år. Genom att analysen tidigt arbetas in i varje avdelnings planering finns goda förutsättningar för att målgruppernas behov ska kunna omhändertas under verksamhetens planering. Flera verksamheter genomför också målgrupps- och behovsanalyser för att ytterligare fånga in och identifiera behov av insatser, vilket också används in i planeringsprocessen och nulägesanalysen.

Löpande under året använder förvaltningen olika metoder för uppföljning. Med hjälp av dessa metoder analyseras kvalitet i leveranser samt resultat och måluppfyllelse. I de fall som brister eller förbättringsområden identifieras värderas dessa utifrån om de kräver omedelbar justering eller om de kan arbetas in i det

långsiktiga utvecklingsarbetet. Förvaltningen har fortsatt identifierat att systematik för att hantera avvikelser och brister är ett förbättringsområde. Detta gäller exempelvis avvikelshantering inom privatekonomisk rådgivning som styrs utifrån socialtjänstlagen. Under år 2025 finns därför behov av att fortsätta utveckla förvaltningens samlade systematik för avvikelshantering.

3.4.3 Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet

Nämnden har genomfört informationsklassningar och riskbedömningar för samtliga tjänster för att kunna ge kunderna rättvisande information om tjänsternas säkerhetsnivåer. Under året har inga avvikelser mot säkerhetskraven upptäckts för nämndens tjänster, och därmed har inte heller några åtgärder behövt vidtas.

En gemensam incidenthanteringsrutin har tagits fram för att på ett systematiskt sätt omhänderta väsentliga störningar och brister i säkerhet samt för att kunna vidta nödvändiga åtgärder i syfte att undvika att de sker igen.

Under året har en nulägesanalys genomförts för att identifiera vilka åtgärder som nämnden behöver vidta för att säkerställa att den följer Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet och Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. De identifierade åtgärderna är:

- skapa ett systematiskt riskanalys- och hanteringsarbete
- ta fram systemdeklarationer för att tydliggöra vilken information som system inom respektive tjänst kan hålla
- genomföra konsekvensbedömningar
- skapa ett systematiskt kontinuitetsplaneringsarbete
- arbeta med åtgärderna från riskanalys, konsekvensbedömning och kontinuitetsplaneringen.
- efterfråga detaljerade instruktionsbilagor till befintliga PUB-avtal
- ta fram rutiner för regelbunden uppföljning av underleverantörer.

Arbetet med åtgärderna har inletts under sista kvartalet 2024 och kommer att fortsätta 2025.

3.4.4 Övrig väsentlig styrinformation till KS/KF

Göteborgsförslaget

Göteborgsförslaget är ett verktyg för att förbättra invånarnas möjlighet till delaktighet och inflytande i kommunen mellan de allmänna valen. I verktyget kan vem som helst lägga förslag på hur Göteborgs Stad ska utvecklas.

Göteborgsförslaget kan öka invånares förståelse för de demokratiska processerna och för att engagemanget tillsammans med andra kan påverka utvecklingen av lokalsamhället. Göteborgsförslaget kan också förbättra kommunens verksamhet då invånare med sina förslag kan bidra med kunskaper och lokalkännedom om behoven i deras vardag och bostadsområde. Genom förslagen kan förtroendevalda och tjänstepersoner få bättre kunskap om och förståelse för vilka frågor som engagerar allmänheten.

Nämnden för demokrati och medborgarservice ansvarar för att administrera och utveckla Göteborgsförslaget som demokratiskt digitalt verktyg, vilket även

innefattar att stödja Göteborgs Stads förvaltningar och bolag i ärendehantering av Göteborgsförslagen.

Enligt Göteborgs Stads reviderade riktlinje för Göteborgsförslaget ska nämnden för demokrati och medborgarservice årligen åiterrapportera:

- antal nyregistrerade konton och antal göteborgsförslag
- hur många förslag som har beslutats i nämnd eller styrelse och hur många som ännu inte har beslutats
- vilka förslag som engagerade flest göteborgare i år
- vilka vi når med Göteborgsförslaget.

Detta avsnitt utgör rapporteringen.

Göteborgsförslaget under 2024

Under 2024 har den nyligen antagna riktlinjen implementerats tillsammans med ett stöddokument som fungerar som en praktisk guide för förvaltningar och bolag vid hanteringen av göteborgsförslag.

Dessutom har en kommunikationskampanj i två delar genomförts, dels på anslagstavlor och kollektivtrafik, dels på sociala medier med målgruppen personer 18–30 år. Kampanjen skapade stor synlighet för Göteborgsförslaget under året.

Göteborgsförslaget har ett stadigt ökande antal användare och fler förslag publicerades under året jämfört med 2023. Demokrati och medborgarservice som modererar alla förslag upplever att allt fler av förslagen är komplexa att hantera. Ofta beror detta på att förslagen berör den kommunala verksamheten men inte passar in i Göteborgs Stads organisationsstruktur. Detta kräver därför ett ännu tydligare samarbete mellan förvaltningar/bolag för att kunna omhänderta förslagen.

Statistikuppföljning

Sammanlagt har 2 210 förslag kommit in sedan starten 2017. Av dessa har 1 519 blivit godkända att publiceras som göteborgsförslag på webben. 339 förslag har fått över 200 underskrifter. 66 göteborgsförslag är fortfarande under behandling, varav 45 förslag är publicerade och samlar röster och 21 förslag inväntar beslut från en nämnd. Av de 312 förslag som hittills har behandlats i en nämnd, har 237 förslag fått beslut om att inte genomföras alls, 7 har fått beslut om att inte genomföras men tas med till kommande budgetplanering och 68 har genomförts delvis eller fullt ut.

Under 2024 har totalt 193 Göteborgsförslag godkänts och publicerats, vilket är fler än förra året. Av dessa har 40 förslag fått minst 200 röster.

Användare av Göteborgsförslaget

Ungefär 79 000 personer har registrerat sig som användare i systemet sedan Göteborgsförslaget infördes i januari 2017. De flesta av de registrerade användarna har röstat minst en gång på ett Göteborgsförslag.

Ökningen för 2024 vad gäller antalet nya registrerade användare är cirka 8 500 personer.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Antal nya användare	16 500	9 500	8 200	10 700	11 500	7 100	7000	8500

Vilka som nås av Göteborgsförslaget

Det är en jämn könsfördelning bland de som lämnar göteborgsförslag. Under 2024 stod kvinnor för 48 procent av förslagen och män för närmare 50 procent. 1,5

procent av förslagslämnarna har angett alternativet annan könstillhörighet eller inte svarat på frågan om könstillhörighet.

Sedan 2022 kan vi ta fram statistik över i vilket mellanområde i Göteborg som förslagslämnaren bor i eller om de bor utanför kommunen. Sedan denna funktion infördes har minst ett göteborgsförslag lagts från samtliga av Göteborgs Stads mellanområden. De mellanområden där flest personer har lämnat förslag under 2024 är:

- Centrum – Olivedal-Haga-Annedal-Änggården
- Nordost – Gamlestaden-Utby
- Sydväst – Frölunda Torg-Tofta
- Hisingen – Backa

Sedan 2022 har 22 personer bosatta i kranskommun till Göteborg, 3 personer bosatta i annan kommun i Sverige och 3 personer bosatta utanför Sverige lämnat in ett göteborgsförslag.

Bilaga 1 återger var personer som lämnade göteborgsförslag under 2024 bor.

Vilka förslag engagerar flest göteborgare

Sedan januari 2017 och fram till idag har förslaget ”Behåll korna på Välen året runt” från 2023 fått allra flest röster (1448) följt av förslaget ”Utlös klimatnödläge omedelbart!” från 2019 (1410). Det förslag som har engagerat flest göteborgare under 2024 var ”Nya planen för Skanstorget” med 878 röster.

Bilaga 2 återger samtliga göteborgsförslag som har publicerats under 2024. Där går även att utläsa vilka förslag som har engagerat göteborgarna mest och därmed fått minst 200 röster.

3.4.5 Övriga beslut och/eller uppdrag

Samordning Fairtrade city

Nämnden för demokrati och medborgarservice har enligt reglementet ett särskilt ansvar för att samordna Göteborgs Stads arbete som diplomerad Fairtrade City.

Syftet med arbetet med Fairtrade city är att främja rättvis och hållbar handel, både internt inom Göteborgs Stads organisation och externt i staden för att ge Göteborgs invånare bättre möjligheter till hållbar konsumtion.

Under 2024 låg fokus på ett ökat samarbete med olika aktörer och att integrera Fairtrade City-arbetet i Göteborgs Stads bredare Leva hållbart-strategi. Ett av många exempel är ett samarbete med Göteborgs Universitet som har lett till bildandet av gruppen Just University, där forskare och representanter diskuterar rättvis handel och social hållbarhet.

4 Bokslut

4.1 Sammanfattande analys

Demokrati- och medborgarservice resultat för 2024 är 8,4 miljoner kronor. Det positiva resultatet motsvara ungefär 3 procent av budgeterad omsättning.

Intäkterna ökade med ungefär 2,5 procent jämfört med 2023. Intäkterna blev 10,1 miljoner kronor lägre än budget för året. Detta kommer sig av att nämnden även i år återbetalat till kunder för bas-tjänsterna. För 2024 återbetalades 8,5 miljoner kronor.

Kostnaderna ökade med cirka 11,5 procent jämfört med 2023. Kostnaderna blev 18,4 miljoner lägre än budgeterat. Kostnadsökningen mellan 2023 och 2024 kopplas till årlig indexökning samt nämndens utökade uppdrag inom den kommunbidragsfinansierade verksamheten under 2024.

Resultatet på 8,4 miljoner består framförallt av:

Nämndens kommunbidragsfinansierade verksamhet visar sammantaget ett positivt resultat på 3,1 miljoner kronor. Överskottet hänger till största delen samman med de medel nämnden har för digitalisering av överförmyndaren där kostnaden för system och implementering blivit lägre än beräknat samt att avdelningen Utveckling och analys visar på ett överskott på grund av delvis personalrelaterade ekonomiska faktorer.

Kontorsgemensamma kostnader inklusive utvecklingsmedel visar ett resultat på cirka 4,6 miljoner. Överskottet hänger till största delen samman med att både utvecklingskostnader och kostnader för lokalprojektet blivit lägre än beräknat. Det är även överskott inom arvodering av medborgarvittnen. En återbetalning från Intraservice på nästan 1 miljon kronor förbättrar resultatet ytterligare.

4.2 Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)	Utfall 2024
Bidrag	22
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	115 774
Försäljningsintäkter	0
- Verksamhetens intäkter	115 796
Personalkostnader	-151 291
Övriga verksamhetskostnader	-82 063
- Verksamhetens kostnader	-233 354
- Verksamhetens nettokostnader	-117 558
Kommunbidrag	125 850
Kommuninterna bidrag	121
- Generella statsbidrag och utjämning	125 971
- Verksamhetens resultat	8 413
Finansiella kostnader	0
- Resultat efter finansiella poster	8 413
- Resultat	8 413

5 Styrinformation till nämnden

I detta avsnitt redogör förvaltningen för omhändertagandet av nämndens mål från verksamhetsplanen 2024.

5.1 Uppföljning nämndens mål

5.1.1 Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen

Förvaltningen har omhändertagit målet med särskilt fokus på nedan strategier som nämnden beslutade om i sin verksamhetsplan för år 2024.

Säkerställa att relevant stöd erbjuds för att möjliggöra Göteborgs Stads serviceutveckling

Förvaltningen stöttar Göteborgs Stad i omvärldsanalys och användardriven utveckling. Under året har utbildning i användardriven innovation utvecklats till att även inkludera perspektivet med insikter från omvärldsanalys. Metoden Innovationsspeed är ett koncept där verksamheter (förvaltningar och bolag) får stöd och coachning i sin serviceutveckling.

Utveckla proaktivt stöd till förvaltningar och bolag i omvärldsanalys och analys av målgruppers behov

Utbildningar och anpassade workshops i omvärldsanalys har genomförts under året och en digital utbildning togs fram och lanserades under hösten för att möta efterfrågan.

Bidra till förkortade svarstider i Göteborgs Stad och förbättrad återkoppling genom stöd till Göteborgs Stad i bemötande och tillgänglighet

Kontaktcenter har bidragit till ökad tillgänglighet genom att fördjupa samarbetet med flera förvaltningar och bolag. Verksamheten har bland annat kartlagt vilka frågor som inkommer till kontaktcenter, identifierat vilka ärenden som inte kräver expertkompetens och kompetensutvecklat medarbetarna för att på så sätt öka lösningsgraden och frigöra tid hos övriga verksamheter. Ett nytt arbetssätt är också under utveckling för att systematiskt kunna återföra de behov som kontaktcenter fångar upp från de som kontakter Göteborgs Stad till förvaltningar och bolag, som ett proaktivt bidrag till Göteborgs Stads serviceutveckling. Verksamheten har genomfört sju bemötandestödsutbildningar i Göteborgs Stad vilket leder till en ökad kännedom i organisationen om varför ett gott och likvärdigt bemötande är viktigt och till en större enhetlighet.

Under året har ett intensivt arbete pågått för att ta fram en kravbild som underlag till att köpa in ett nytt system för felanmälan och synpunktshantering på kontaktcenter. Dialog har förts med inköp- och upphandlingsförvaltningen och befintliga leverantörer och planen är att ett införande ska kunna ske under 2025.

Inom ramen för bastjänsten extern service och kommunikation har årets planerade utvecklingsarbete löpt enligt plan. Samarbetet med Intraservice har fungerat väl och bidragit till en god utvecklingstakt. Implementeringen av ett nytt verktyg för att moderera kommentarer på sociala medier har förbättrat GDPR-säkerheten och

effektiviteten, vilket har bidragit till en bättre överblick och hantering av inkomna kommentarer.

Under året har statistikverktyget Matomo implementerats på goteborg.se och är nu i full drift. Webbstrategerna har utbildats och fler workshops är planerade. Förvaltningsredaktörerna på Göteborgs Stads förvaltningar och bolag har informerats om verktygets tillgängliga rapporter och hur de kan tolka siffrorna. Statistiken hjälper till att förbättra innehållet på goteborg.se genom att identifiera vilka sidor som används lite, var besökare slutar scrolla och vilka vägar de tar på webbplatsen. Detta ger insikter för att förbättra användarupplevelsen och tillgängligheten av information och service.

Sammanfattningsvis har nämnden bidragit till att säkerställa att relevant stöd erbjuds och att det proaktiva stödet utvecklas. Genom konkreta åtgärder som utbildningar, pilotprojekt och nya verktyg, bidrar nämnden till förkortade svarstider och förbättrad återkoppling och tillgänglighet. Det är viktigt att fortsätta detta arbete och säkerställa att stödet är tillgängligt för alla förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad.

5.1.2 Demokrati och medborgarservice ska stötta staden med att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg

Förvaltningen har arbetat med målet om att stötta Göteborgs Stad med att skapa förutsättningar med särskild fokus på de av nämnden beslutade strategierna för år 2024:

Stärka arbetet med det proaktiva demokratiuppdraget

Under året har förvaltningen arbetat målmedvetet för att skapa och förstärka förutsättningarna för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg. Syftet har varit att öka invånarnas möjligheter att delta i demokratiska processer och att stärka tilliten mellan Göteborgs Stad och stadens medborgare. Genom utveckling av både befintliga och nya metoder för medborgarinflytande har vi bidragit till en mer inkluderande och tillgänglig demokrati.

2024 lanserades *Medborgarinflytande 2.0*, en vidareutveckling av Göteborgs Stads infrastruktur för lokal demokrati. Detta koncept utgår från att demokratiska processer ska baseras på aktuella sakfrågor och samhällsutmaningar, och att invånarnas behov av inflytande ska matchas med Göteborgs Stads kapacitet och öppenhet. Arbetssättet inkluderar en rad insatser – från insamling av synpunkter på torgmöten till medborgarbudgetar och dialogprocesser. Under året har förvaltningen erbjudit utbildningar, handledning och föreläsningar till 10 förvaltningar och 1 bolag, vilket har resulterat i ett mer systematiskt och effektivt arbete för delaktighet.

Ett stort steg framåt i arbetet med delaktighet är introduktionen av Decidim, Göteborgs Stads nya digitala plattform för medborgarinflytande. Plattformen möjliggör transparens och tillgänglighet i hela medborgarbudgetprocessen och utgör en del av såväl Göteborgs Stads infrastruktur för lokal demokrati som förvaltningens bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg. Göteborgs Stads förvaltningar och bolag kan nyttja den gemensamma plattformen för medborgar- och boendebudgetar utan att som tidigare behöva upphandla molnplattform och/eller konsult själva. Demokrati och medborgarservice ansvarar för att tillhandahålla plattformen och erbjuder stöd kopplat till dess användning.

Tydliggöra och kommunicera innehållet i Göteborgs Stads infrastruktur för

Förutom arbetet med Medborgarinflytande 2.0 som har kommunicerats ut till övriga förvaltningar och bolag, tillhandahåller förvaltningen det så kallade delaktighetsnätverket. Det är en intern mötesplats för Göteborgs Stads tjänstepersoner för att dela erfarenheter och samverka. Under året har nätverket bland annat identifierat behov och arrangerat kompetenshöjande insatser för att säkerställa att Göteborgs Stads arbete med demokrati och inflytande fortsätter att utvecklas i rätt riktning.

Stödja Göteborgs Stad med kompetenshöjande insatser och utbildningar kring medborgardialog samt minoriteters rättigheter

Förvaltningen erbjuder nu utbildningar i medborgarinflytande och delaktighet, stöd och handledning till övriga förvaltningar och bolag. Detta stöd inkluderar möjlighet till specifika insatser för att öka kunskapen om medborgarinflytande. Nedan följer några exempel på riktade insatser:

- **Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO)** – Stöd för att skapa delaktighet kring mötesplatser och utveckla Åldersvänliga Göteborg.
- **Socialförvaltning Centrum:** Coachning i arbetet med grannskapssamverkan i Kallebäck.
- **Grundskoleförvaltningen:** Design och test av dialogprocesser kring större skolenhetsförändringar, inklusive pilotdialogen på Sandeklevskolan.
- **Medborgarbudgetar:** Implementering och handledning för insatser på Hisingen och i Ungdomsfullmäktiges arbete.

Romano Center i Väst erbjuder och har under året genomfört utbildningar om romers rättigheter och minoritetslagstiftningen, samt stödjer även andra verksamheter genom korrekturläsning, filmproduktion och samråd. Ett exempel är samverkan kring en utbildningsinsats med förskoleförvaltningen som resulterade i ett tema kring romsk mat på samtliga förskolor i samband med den internationella romska dagen den 8 april.

Nämnden har redan tagit flera steg mot att stärka det proaktiva demokratiuppdraget, tydliggöra Göteborgs Stads demokratiska infrastruktur och stödja Göteborgs Stad med kompetenshöjande insatser. Genom konkreta åtgärder som Medborgarinflytande 2.0, delaktighetsnätverket, nya riktlinjer för Göteborgsförslaget och utbildningar om minoriteters rättigheter bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg.

5.1.3 Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar för en hållbar och jämlik vardag

Förvaltningen har arbetat med målet om att stötta Göteborgs Stad med att skapa förutsättningar med fokus på de av nämnden beslutade strategierna för år 2024:

Nämnden ska tillhandahålla stöd till göteborgarna utifrån deras behov av en privatekonomi i balans genom budget- och skuldrådgivning och där den genomsnittliga väntetiden för att få rådgivning genom ett personligt möte ska följa Konsumentverkets rekommendation.

Många hushåll har fortfarande en ansträngd ekonomi. Den kraftiga ökningen av personer som tar kontakt med förvaltningen för budget- och skuldrådgivning har dock stannat av, men behovet är fortsatt stort. Efter sommaren hade budget- och skuldrådgivningen en väntetid på 13 veckor, men förvaltningen arbetat under hösten med olika insatser för att minska väntetiderna. Ett par exempel är

resursförstärkning med en rådgivare under kvartal två 2024 och ett justerat arbetssätt med införandet av två så kallade förste rådgivare. Insatserna har gett effekt och den sista november var väntetiderna nere på tre veckor.

Nämnden har en rättssäker och effektiv handläggning av överförmyndarärenden genom följsamhet till lagstiftning och handläggningstider utan onödigt dröjsmål.

Ökningen av ansökningar och anmälningar om behov av såväl god man för vuxna som förvaltare fortsätter. Ökningen består huvudsakligen av ett ökat antal anmälningar om behov av god man (från socialtjänst, äldreomsorg, funktionsstöd och sjukvård).

Förvaltningen har de två senaste åren inte klarat att granska samtliga årsräkningar under innevarande granskningsår. För nuvarande granskningsår uppnåddes ambitionen om att nästintill 100 procent var färdiggranskade per den 31 december.

Förvaltningen har identifierat behov av att se över arvoderingen av särskilt förordnade vårdnadshavare. Detta för att säkerställa att överförmyndarnämnden endast utför de uppdrag som åligger dem och att uppdragen i sin tur utförs av personal som nämnden för demokrati och medborgarservice är ansvariga för. En översyn av uppdraget och ett förtydligande skulle kunna medföra en mer effektiv resurshantering för överförmyndaren. Förvaltningen har inlett en utredning och ämnar lyfta ärendet i överförmyndarnämnden under 2025.

Överförmyndaren har under året fokuserat på tekniska möjliggörare, kartläggningar och processutveckling. Exempelvis har verksamheten under året kartlagt ställföreträdares behov genom en enkätundersökning och målgruppsanalys, samverkat med kontaktcenter och anslutit till den digitala lösningen Säker digital kommunikation (SDK). För att säkerställa en god tillgång till lämpliga och utbildade ställföreträdare har förvaltningen utvecklat en digital godmansutbildning, vilket även kan göra ställföreträdaruppdrag mer attraktiva och tillgängliga för fler.

Nämnden ska genom konsumentrådgivning stärka förutsättningarna för välgrundade och hållbara beslut vid köp av vara eller tjänst, med fokus på dem med störst behov.

För att öka tillgängligheten beslutade konsumentrådgivningen under hösten att utöka telefonrådgivningen med ytterligare en dag. Rådgivningen ser att genomsnittstiden för ett konsumentrådgivningssamtal har ökat under året, vilket kan härledas till att andelen komplicerade ärenden ökar. Servicegraden är fortfarande mycket hög inom rådgivningen. Konsumentrådgivningen har arbetat för att öka likvärdigheten i rådgivningen, exempelvis genom att ha medlyssning.

Nämnden ska säkerställa framdrift i enlighet med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram genom att arbeta enligt miljöledningssystemet samt omhändertagande av de interna miljömålen

För att säkerställa framdrift i enlighet med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram har förvaltningen under 2024 tagit ett omtag av den interna miljösamordningen. Detta har inkluderat en förnyad resurstillsättning av miljösamordnarrollen och att förvaltningen sedan i juni månad har framtagna interna miljömål med tillhörande aktiviteter. Arbetet har också systematiserats genom att inkluderas i förvaltningens ordinarie planerings- och uppföljningsprocesser.

Under andra halvan av år 2024 har energiförbrukningen setts över och möjliga förbättringsåtgärder har identifierats och tagits med som aktiviteter till år 2025. I syfte att skapa förståelse för hur våra inköp påverkar miljön har ett arbete inletts med att skapa kunskap om vilka delar av våra inköp som bidrar till främjandet av biologisk mångfald. Med syfte att minska klimatpåverkan genom våra transporter

har vi sett över rutinerna för hur vi hyr fordon och beställer transporter. Med målsättningen att minska antal kemiska produkter som används har vi även kartlagt vilka utfasningsämnen som finns på förvaltningen.

Den samlade bedömningen för måluppfyllelse är att de åtgärder som har genomförts för budget- och skuldrådgivning har gett effekt samt att det fortsatt finns utmaningar i arbetsmiljön kring att hantera ökningen av överförmyndarärenden. För det systematiska miljöarbetet ska den systematik som har tagits fram för år 2024 fortsatt följas.

5.1.4 Demokrati och medborgarservice ska agera resurseffektivt och vara en attraktiv arbetsgivare

Förvaltningen har arbetat med målet utifrån fokus på de av nämnden beslutade strategierna för år 2024:

Nämnden ska fortsatt arbeta med att stärka chefers organisatoriska förutsättningar exempelvis genom implementering av Chefoskopet, Göteborgs Stads forskningsbaserade verktyg

Under året har chefers organisatoriska förutsättningar börjat kartläggas genom metoden Chefoskopet. Syftet med arbetet är att skapa en gemensam förståelse, ett gemensamt språk, en helhetsbild och slutligen insikter i hur förutsättningarna kan utvecklas. Enkäter och loggböcker har skickats ut till förvaltningens chefer för att få in information om nuläget och underlag till mål och aktiviteter att arbeta vidare med. Utbildningstillfällen har genomförts med chefer inom förvaltningen och i december beslutade förvaltningsledningen om en handlingsplan efter dialog med förvaltningens chefer.

Nämnden ska skapa förutsättningar för att vara robusta vid förändring genom kompetenshögande insatser inom exempelvis förändringsledning.

Förvaltningen har under året genomfört utbildningsinsatser inom förändringsledning för samtliga chefer och övriga funktioner som ingår i ledningsgrupperna.

Nämnden ska säkerställa en resurseffektiv verksamhet med hjälp av verksamhetsutveckling i form av digitalisering inom exempelvis överförmyndarverksamheten

Digitaliseringsprojektet för överförmyndaren ska bidra till en mer effektiv och rättssäker handläggning, en likvärdig och snabbare service till våra medborgare samt en god arbetsmiljö för medarbetare och chefer. Förberedelser inför införandet av ett nytt verksamhetssystem, nya e-tjänster och utveckling av digitala lösningar pågår.

En förutsättning för digitalisering är ett fungerande verksamhetssystem.

Upphandlingen och implementeringen av överförmyndarens nya verksamhetssystem samt utveckling av det befintliga systemet skulle enligt plan ske under 2024. Av tekniska skäl har systembytet dragit ut på tiden och det nya systemet och e-tjänsterna kan därmed implementeras först i januari 2025.

Föreningen medför att digitalisering som bygger på verksamhetssystemet har fått stå tillbaka och att identifierade effekthemtagningar senareläggs med risk för påverkan på såväl arbetsmiljö som de vi är till för.

Nämnden ska systematiskt fortsätta utvecklingen av förvaltningens arbetsplatskultur enligt förvaltningens kulturöverenskommelse

Genom att inkludera information och en aktivitet om nyckelbeteenden i den

förvaltningsövergripande introduktionen och i checklistan för introduktion av nya medarbetare säkerställs omhändertagandet av förvaltningens kulturöverenskommelse.

Den samlade bedömningen är att de insatser som görs tillsammans bidrar väl till nämndmålet om en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare.

5.2 Uppföljning program och planer

Kommunfullmäktiges årliga budget uttrycker inom vilka områden den politiska ledningen vill se särskild utveckling. Här finns mål, inriktningar och uppdrag för stadens verksamheter. Budgeten är det överordnade styrande dokumentet i förhållande till andra styrande dokument i staden. Program och planer är underordnade budget.

En typ av styrande dokument är de planerande, vilka ska visa vägen och ange riktning. Tillsammans med kommunfullmäktiges budget, reglementen, bolagsordningar och ägardirektiv är de grunden för planeringen av verksamheten. Två former av planerande styrande dokument är program och planer. Program beskriver vad som ska uppnås inom ett visst område och planen innehåller konkreta åtgärder och eventuellt mål inom ett område. Den kan utgöra en konkretisering av ett beslutat program. Nämnden är ansvarig eller delansvarig för mål, strategier och åtgärder i flera av stadens program och planer. Program och planer är alltid underordnade budget.

Under året har nämndens ansvar i program och planer följts upp genom stadens ordinarie uppföljning i delårs- och årsrapporter, särskilda uppföljningsrapporter samt genom exempelvis enkäter och intervjuer.

Under 2024 har nämndens ansvar följts upp i:

- Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2021–2026
- Göteborgs Stads trygghetsskapande och brottsförebyggande program 2022–2026
- Handlingsplan Åldersvänliga Göteborg 2021–2024
- Göteborgs Stads avfallsplan 2021–2030
- Göteborgs Stads barnrättsplan (följs upp i samband med barnbokslut)
- Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021-2030
- Göteborgs Stads plan för klimatanpassning 2024-2026
- Göteborgs Stads kompetensförsörjningsplan 2024-2026
- Göteborgs Stads plan för att motverka tystnadskulturer 2023-2025
- Göteborgs Stads handlingsplan för att inga områden ska vara särskilt utsatta 2025
- Göteborgs Stads handlingsplan för att stoppa nyrekrytering, gängkriminalitet och utvecklingen av parallella samhällen 2023-2026

6 Redovisning av nämndens och styrelsens uppdrag

6.1 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
--------------------	---------------------------------

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att stärka insatserna för ökat valdeltagande i områden med lågt valdeltagande. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	✓ Avslutad Nämnden för demokrati och medborgarservice har genomfört uppdraget. Uppdraget föreslås avslutas i samband med årsrapporten 2024. Inför Europaparlamentsvalet den 9 juni 2024 har nämnden för Demokrati och medborgarservice genomfört valstärkande insatser för att sprida information och möjliggöra samtal om var, när, hur och varför det är viktigt att rösta. Arbetet byggde på forskning, utvärderingar samt tidigare erfarenheter från Göteborg och i andra svenska kommuner. Arbetet har gått ut på att sprida valinformation till områden och målgrupper med lägre valdeltagande, och har byggt på bred samverkan med Göteborgs Stads bolag och förvaltningar samt civilsamhället. Förvaltningen har använt medborgarkontoren, Romano Center i Väst, Teckenspråksforum och invånarguider. Invånarguiderna nådde ca 7 200 göteborgare genom samtal och informationsinsatser. Medborgarkontoren arbetar också med att skapa lokala aktiviteter, som att vara röstmottagare för medborgar- och boendebudget i till exempel Backa eller att marknadsföra valet till ungdomsfullmäktige bland ungdomar. För att motverka den demokratiska segregationen har staden genomfört riktade insatser mot grupper och områden där valdeltagandet traditionellt sett är lågt. Denna satsning, som inkluderade samtal med tusentals göteborgare och spridning av informationsmaterial via SMS och sociala medier, bedöms ha bidragit till ett mer jämlikt valdeltagande. Även Göteborgsförslaget har utvecklats som ett verktyg för att inkludera fler invånare i stadens beslutsprocesser, vilket har lett till att fler förslag inkom från unga, äldre och boende i områden som tidigare inte deltagit i samma utsträckning. Under hösten 2024 har utvärderingar med valambassadörer och samverkanspartner genomförts. Slutsatsen är att det krävs ett fortsatt och långsiktigt arbete. Göteborgs Stad behöver arbeta tillsammans i bred samverkan för att förtydliga hur vi kan arbeta, både mellan och inför framtida val. Detta är viktigt för att få fler människor att vara delaktiga i samhällets demokratiska processer.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Kommunstyrelsen hemställer till nämnden för demokrati och medborgarservice att i samverkan med relevanta nämnder och bolag utreda vidare Göteborgsförslaget 12879 med inriktning att bereda plats för småskaliga leksaksbibliotek i kommunala lokaler. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Hemställan</i>	✅ Avslutad Kommunstyrelsen har hemställt åt nämnden för demokrati och medborgarservice att utreda Göteborgsförslag 12789. Nämnden för demokrati och medborgarservice har vid sammanträde 2024-08-27 beslutat om att ge förvaltningen i uppdrag att genomföra utredningen. Utredningen har genomförts under hösten och redovisades för nämnden vid sammanträde 2024-12-18. Förvaltningen konstaterar att det finns ett behov att fortsätta utveckla samverkan och stödstrukturen för civilsamhället. Under förvaltningens bedömning föreslås därför några rekommendationer, bland annat att inrätta en lotsfunktion med syfte att effektivisera uppstarten och stärka samverkan mellan staden och medborgardrivna initiativ inom cirkulär ekonomi och delningsekonomi. Nämnden valde vid sammanträdet 2024-12-18 att besluta enligt förvaltningens förslag och översända utredningen till kommunstyrelsen, § 107, diarienummer N043-0116/24.
Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att förstärka strategiarbetet inom Skapa förutsättningar för att leva hållbart i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	✅ Avslutad Förvaltningen föreslår nämnden att förklara uppdraget som fullgjort i samband med årsrapporten 2024. Nämnden har förstärkt samordningen av strategin. Detta ingår från år 2024 som en del av nämndens grunduppdrag. Under 2024 har samverkansplattformen Arena Leva hållbart fortsatt. Samordningen genomförs även genom att driva olika stödprocesser inom innovation och delaktighet för att främja nya arbetssätt. I området stadsutveckling och utbud har fokus för samordningen varit att på olika sätt underlätta utvecklingen av cirkulär ekonomi och delningsekonomi i Göteborg där utveckling av stadens stödstrukturer och samverkan med civilsamhället är en viktig pusselbit. En del i arbetet är också att bidra till uppföljning av strategierna till Miljö och klimatnämnden
Nämnden för demokrati och medborgarservice tar fram en plan för hur Göteborgs stad långsiktigt kan arbeta med leader-programmet, i samverkan med andra relevanta aktörer. Planen presenteras för kommunfullmäktige senast 2025. <i>Uppdragsår 2022 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	🔄 Pågående Förslag till plan för att främja långsiktigt strategiskt arbete med utgångspunkt från LEADER-programmet har arbetats fram under året och kommer att presenteras för nämnden under våren 2024 och därefter för kommunfullmäktige under hösten 2025.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för demokrati och medborgarservice tilldelas 1 mnkr och får tillsammans med kommunstyrelsen i uppdrag att vidare utreda frågan om medborgarvittnen i enlighet med vad som beskrivs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	 Pågående Nämnden har omhändertagit ärendet i samverkan med kommunstyrelsen. En oberoende utredning av konsult är genomförd och resultatet presenterades för nämnden för demokrati och medborgarservice vid nämndsammanträde 2024-12-18. Beslut i ärendet fattas vid nämndsammanträdet 2025-02-04.
Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att tillgängliggöra lokaler som efterfrågas av valnämnden för att säkerställa tillgång till vallokaler över hela Göteborg. Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut	 Avslutad Nämnden har upplåtit medborgarkontoret i Biskopsgården till valnämnden för EU-valet. Nämnden har förklarat uppdraget som fullgjort vid nämndsammanträde 2024-09-25, § 80, diarienummer N043-0047/24
Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att omedelbart säkerställa att geografiska inköpsstopp och annan sanktionspolitik enbart utgår från sanktioner beslutade av FN eller EU. Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	 Avslutad Förvaltningen föreslår nämnden att förklara uppdraget som fullgjort i samband med årsrapporten 2024. Förvaltningen har en tydlig inköpsorganisation med ett begränsat antal beställare. Förvaltningen följer stadens riktlinjer för inköp och upphandling. Vid inköp utgår verksamheten från stadens ramavtal. Bedömningen är att det inte förekommer geografiska inköpsstopp och annan sanktionspolitik utöver de sanktioner som är beslutade av FN eller EU. Förvaltningen uppdaterar sin inköpsorganisation med informationen

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad får i uppdrag att aktivt överväga möjligheter till ökat samutnyttjande av resurser inom kommunikationsområdet. Konsekvenser relaterade till arbetsmiljöaspekter och eventuella upphandlingsregler ska redovisas. Samverkan ska i samband med uppdragets genomförande ske med fackliga parter. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	 Pågående Samtal har förts i sedan tidigare etablerat nätverk mellan kommunikationsfunktionerna hos demokrati och medborgarservice, Intraservice samt inköp och upphandling, utifrån det gemensamma uppdraget som tjänsteleverantörer. Inga insatser har bedömts aktuella för samnyttjande i nuläget. Eventuella framtida insatser skulle kunna avse samnyttja tekniska resurser, till exempelutlånande av studio för inspelning och film. Samarbetet för att effektivisera har nuläget inte bedömts medföra negativa konsekvenser arbetsrättsligt. Uppdraget ska slutredovisas till nämnden i delårsrapport mars 2025. Det största bidraget till att se över samnyttjande av resurser kommer demokrati och medborgarservice att ge i det separata uppdrag som stadsledningskontoret har fått om att se över Göteborgs Stads centrala kommunikationsfunktioner.
Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad får i uppdrag att identifiera befattningar i sina verksamheter som bedöms vara utsatta för hög risk för infiltration. Uppdraget ska ha genomförts sex månader efter kommunfullmäktiges beslut. <i>Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	 Pågående Förvaltningen identifierar befattningar som bedöms vara utsatt för hög risk för infiltration och ska därefter ta ställning till vilken typ av kontroll i rekryteringsprocessen som kan minska risken för infiltration. Förvaltningen inväntar vidare instruktion från stadsledningskontoret. Uppdraget ska slutredovisas till nämnden i delårsrapport mars 2025.

6.2 Redovisning av nämndens egna uppdrag

Uppdrag	Uppdragets status och kommentar
 Uppdrag till förvaltningen att inkomma med reviderat förslag till Ö-dialogens arbetsordning senast juni 2024	 Avslutad Nämnden för demokrati och medborgarservice gav i juni månad förvaltningen i uppskov till augusti månads nämndmöte att avrapportera uppdraget. Nämnden har vid sammanträde 2024-08-25 beslutat att godkänna förvaltningens förslag till ny arbetsordning och förklarat uppdraget som fullgjort.

Uppdrag	Uppdragets status och kommentar
 Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen för demokrati och medborgarservice i uppdrag att, i samverkan med berörda parter, utvärdera Romano Center i Väst kopplat till centrets uppdrag. Inom ramen för arbetet ska förvaltningen utreda hur stödet till den nationella minoriteten romer kan förbättras och hur centrets informationsuppdrag kan bidra till att stötta stadens arbete mot hedersförtryck och destruktiva parallella samhällsstrukturer. I uppdraget ska förvaltningen inhämta externt stöd från andra delar av staden.	✓ Avslutad Nämnden för demokrati och medborgarservice har förklarat uppdraget som fullgjort vid sammanträde 2024-02-07, § 4, diarienummer N043-0129/23.
 Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen för demokrati och medborgarservice i uppdrag att utreda hur Göteborgs Stad kan samråda och arbeta systematiskt och långsiktigt hållbart för romers rättigheter i Göteborgs Stad. Förvaltningen ska i detta söka samverkan med stadsledningskontoret.	✓ Avslutad Nämnden för demokrati och medborgarservice har förklarat uppdraget som fullgjort vid sammanträde 2024-02-07, § 4, diarienummer N043-0129/23.
 Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att under 2024 revidera riktlinjen för Regnbågshuset	✓ Avslutad Förvaltningen har reviderat riktlinjerna samt anvisningen. Nämnden har vid sammanträde 2024.08-27 antagit nytt förslag på riktlinje samt anvisning och förklarat förvaltningens uppdrag som fullgjort.
 Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att under 2024 klarspråka anvisningen för inflytandeformer för hbtqi-communityt i Regnbågshuset.	✓ Avslutad Förvaltningen har reviderat riktlinjerna samt anvisningen. Nämnden har vid sammanträde 2024.08-27 antagit nytt förslag på riktlinje samt anvisning och förklarat förvaltningens uppdrag som fullgjort.
 Uppdrag till förvaltningen om att under 2023 utvärdera Regnbågshusets riktlinje samt anvisning utifrån innehåll och återkomma till nämnden om det finns behov av att revidera innehållet i dokumenten.	✓ Avslutad Nämnden har vid sammanträde 2024-03-20 § 16, dnr N043-0264/21 förklarat uppdraget som fullgjort.