



Delårsrapport mars 2024 - Nämnder och bolag

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	4
2.1	Verksamhetens utveckling	4
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling.....	4
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	8
2.1.3	Övrig väsentlig information till kommunstyrelsen	9
3	Övrig uppföljning till kommunledningen.....	10
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	10
3.1.1	Personalvolymsutveckling	10
3.1.2	Årlig uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete	10
3.2	Ekonomisk uppföljning	12
3.2.1	Resultatredovisning i sammandrag nämnder	12
3.2.2	Utfall till och med perioden	12
3.2.3	Prognos.....	12
3.2.4	Resultaträkning	13
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	14
3.3.1	Övriga beslut och/eller uppdrag.....	14
4	Styrinformation till nämnden.....	15
4.1	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige (Utökad kommentar)	16
4.2	Uppföljning av nämndens uppdrag till förvaltningen	17

1 Sammanfattning

Delårsrapport mars innehåller kort styrinformation till kommunledningen gällande verksamhetens utveckling, ekonomi och HR för avsnitt 1-3 och följer stadens anvisning. Därutöver innehåller rapporten beskrivningar och rapportering till nämnd för avsnitt 4 som är kopplat till nämndens grunduppdrag och de uppdrag som nämnden fått av kommunfullmäktige samt nämndens uppdrag till förvaltningen.

Årets första månader har inletts med ett intensivt arbete i förvaltningen med att omhänderta de politiska mål och uppdrag som tilldelats. I denna inledande fas bedömer förvaltningen att förutsättningarna finns för att omhänderta de mål och uppdrag som nämnden har tilldelats.

Verksamhetens utveckling

Förvaltningen bedömer att det inte finns några avvikelser av väsentlig karaktär att lyfta till kommunledningen.

Analysen av verksamhetens utveckling visar att vissa av nämndens verksamheter, främst medborgarkontoren samt överförmyndarverksamheten, har fortsatt ett högt inflöde av ärenden och besökare. Väntetiderna på budget- och skuldrådgivningen är fortsatt längre än målsättningen om fyra veckor.

Förvaltningen vill under övrig väsentlig information särskilt lyfta förändringen för bastjänsten demokratistärkande metoder och verktyg, där Göteborgsförslaget föreslås lyftas ur tjänsten och finansieras med kommunbidrag från år 2025.

Personal

Förvaltningen har en ökning av antal årsarbetare för aktuell period jämfört med samma period föregående år. Detta härleds exempelvis till utökningen av ram för överförmyndarverksamheten samt invånarguiderna. Förvaltningen har en god systematik för det systematiska arbetsmiljöarbetet och har genomfört samtliga åtgärder tillsammans med förvaltningens fackliga samverkansgrupp.

Ekonomi

Resultatet för perioden januari till och med mars är 7,9 miljoner kronor. Det är 8 miljoner kronor högre än den periodiserade budgeten och 6 miljoner kronor högre än motsvarande period föregående år. Demokrati och medborgarservice har en prognos på ett resultat i balans och i nivå med budget för helåret 2024.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall perioden 2024	Prognos helår 2024
Lösningsgrad i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %	-	34	41	40
Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %		94	95	90
Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	-	75	81	80
Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst- %	-	90	94	90
Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data		6	6	6
Andel avslutade årsräkningsärenden i procent inom överförmyndaren	91	91	29	100
Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle	färre än 4	8*	8	6
Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten) **	94	78	69	90
Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om förvaltarskap (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten) **	128	92	131	150

** Utfall 2023: antal veckor har varierat under året, och varit upp mot tolv veckor under hösten 2023. Sista veckan i december var den nere på åtta veckor.*

*** Vid ansökningar om god man respektive förvaltare, det vill säga då någon behörig person ansöker, räknas handläggningstid till första yttrande till tingsrätten. Vid anmälan om behov av god man respektive förvaltare, det vill säga då till exempel socialtjänst anmäler behov, räknas handläggningstid till överförmyndarens ansökan till tingsrätten alternativt att verksamheten lämnar anmälan utan åtgärd.*

Lösningsgrad i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter

Lösningsgraden har ökat från 34 procent 2023 till 41 procent 2024. En bidragande orsak till ökningen är att det har blivit enklare för servicevägledarna att hitta svar på goteborg.se. Det har också tillkommit allt fler e-tjänster att hänvisa till och även ”Mina sidor”, där medborgaren kan se en del av sina abonnemang med staden. En annan bidragande orsaka är enhetens många erfarna medarbetare.

Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter

Kontaktcenter har haft en god bemanningssituation utan större personalomsättning. Detta gör att vi har en god tillgänglighet gentemot de vi är till för.

Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst

Lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna har under året varierat mellan 37 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. 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.

Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst

Andel besvarade samtal under perioden visar på god tillgänglighet och effektiv service.

Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data

Antal publicerade dataset är 38 stycken, fördelat på sex förvaltningar (stadsmiljöförvaltningen, miljöförvaltningen, stadsbyggnadsförvaltningen, Intraservice, stadsledningskontoret och demokrati och medborgarservice). Mängden publicerad data förväntas att öka framöver efter nya lagkrav kring tillgängliggörande av data, enligt den så kallade öppna datalagen som trädde i kraft i augusti 2022.

Andel avslutade årsräkningsärenden i procent inom överförmyndaren

Granskningen av årsräkningar för 2023 följer plan och överförmyndaren har granskat fler årsräkningar kvartal 1 2024 än motsvarande period föregående år. Inför årets granskningsperiod har förvaltningen bemannat upp med fler handläggare, vilket skapar förutsättningar att nå ambitionen om att 90 procent av årsräkningarna ska vara färdiggranskade den 30 juni 2024. En kort granskningsperiod innebär exempelvis att eventuella brister hos ställföreträdare upptäcks snabbare samt snabbare hantering om ersättning till ställföreträdare.

Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle

Ökningen av nya ärenden till budget- och skuldrådgivningen har stannat av något, vilket bidrar till att korta väntetiderna till första bokade mötet. Förvaltningen ser även att förstärkningen av verksamheten med två budget- och skuldrådgivare samt

omfördelning av arbetsuppgifter inom enheten börjar ge effekt.

Förvaltningen bedömer att målet om en väntetid på maximalt fyra veckor kan uppnås till sommaren, men kan riskera att förlängas under semesterperioden. Prognos för årets genomsnittliga väntetid är därför sex veckor från första kontakt till bokat besök.

Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap respektive förvaltare

Bedömningen är att ökningen av inströmning av både ansökningar och anmälningar av god man och förvaltare kommer att fortsätta, vilket i sig kan medföra att handläggningstiden kan öka under året. Utöver en fortsatt inströmning av ärenden bedöms även vissa förändringar i samverkanspartners arbetssätt påverka handläggningstiden. Efter en juridisk översyn av lagstöd för inhämtande av sekretessbelagd information bifogar exempelvis social- och omsorgsförvaltningarna numer inte alltid läkarintyg i de anmälningar om behov av ställföreträdare som kommer till överförmyndaren. Detta medför att överförmyndaren behöver inhämta dessa underlag från vården, vilket förlänger förvaltningens handläggningstid.

Volymmått samt nettokostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Antal inkomna första kontakter för konsumentrådgivning (via e-post, brev, telefoni)	961 (1 251)	4 000 (4 364)
Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen	439 (534)	1 760 (1 875)
Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen	891 (887)	3 570 (3 481)
Antal ärenden till medborgarkontoren	8327 (6937)	25 000 (23 219)
Antal besök till Teckenspråksforum	225 (303)	900 (712)
Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession	70 (136)	280 (244)
Antal registrerade användare av Göteborgsförslaget (del av bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg)	73 604 (64 872)	80 000 (70 457)
Antal kontakter som invånarguiderna haft med invånarna	2720 (1060*)	11 000 (9700)
Antal besökare till Regnbågshuset	2000 (1465)	7591(5561)
Antal kontakter som Romano Center i Väst haft med personer i målgruppen romer	139*	607 (578)
Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession	80*	443 (422)

* Endast invånarguider på Hisingen första kvartal 2023

* Ej jämförbart med föregående period på grund av justering av nyckeltal samt insamling av statistikunderlag år 2024

Antal inkomna första kontakter för konsumentrådgivning (via e-post, brev, telefoni)

Konsumentrådgivningens kontakter har minskat över tid sedan Konsumentverket

lanserade den nationella rådgivningstjänsten, men har därefter varit ganska stabil motsvarande 4000–5000 kontakter per år. Förvaltningen arbetar för att göra konsumentrådgivningen mer känd, då behovsanalyser tyder på att grupper i samhället med lägre kännedom om konsumenträtt även har låg kännedom om rådgivningen och att det i dessa grupper finns behov som inte synliggörs. Vidare ser förvaltningen ett behov av att öka andra aktörers kännedom om rådgivningens betydelse och tydliggöra kopplingen mellan konsumenträtt och en stabil privatekonomi.

Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen

Budget- och skuldrådgivningen har registrerat färre rådgivningsärenden under perioden jämfört med tidigare år. Orsaken kan vara att fler personer som kontakter rådgivningen har en högre grad av egen förmåga att komma vidare med hjälp av ett samtal eller via e-postrådgivning. Fler kontakter rör alltså bara behov av information. För att korta väntetiderna pågår arbete med att fördjupa rådgivningen vid första kontakten för att på så sätt möjliggöra hjälp till självhjälp och samtidigt ge en god och effektiv service.

Av de ärenden som går vidare från första kontakten tenderar fler att vara mer komplexa och kräver mer omfattande rådgivning eller rådgivning i ämnen som hittills varit ovanliga, såsom tillgångar i form av bostad eller företag. Förvaltningen ser även psykisk ohälsa och missbruk hos fler som söker rådgivning, vilket ger en mer komplex livssituation samt att många hushåll har en ansträngd ekonomi över tid.

Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen

Det är en fortsatt hög efterfrågan på budget- och skuldrådgivningen och antal kontakter ligger på liknande nivå som under 2023. Det är många hushåll som fortsatt har en ansträngd ekonomi och förvaltningen ser även ett ökat antal kontakter i åldersgruppen 18–44 år.

Andelen som inleder sin kontakt med rådgivningen via e-post ökar kontinuerligt. Rådgivningen har nyligen infört webbformulär för att minska administrationen och för en effektivare hantering av kontaktförfrågningar.

Antal ärenden till medborgarkontoren

Antalet ärenden till medborgarkontoret fortsätter att öka under första kvartalet, trots att högtiderna minskat volymen något under mars månad. Förvaltningens analys är att detta till viss del beror på konjunkturen. Men det kan också vara en konsekvens av när andra förvaltningar och myndigheter förändrar sina kontaktvägar, exempelvis när de går från pappersansökningar till digitala ansökningar, samt ändrar vilka målgrupper som de erbjuder sitt stöd till. Förvaltningen ser också här att trenden med en högre andel besökare till majoriteten av medborgarkontoren består och bedömer att det kommer att fortsätta även kommande år.

Antal besök till Teckenspråksforum/Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession

Antal besök till Teckenspråksforum har minskat något sett till samma period föregående år. Sedan mitten av 2022 har det kommit döva personer från Ukraina vilket ökade under 2023, men under inledningen av 2024 syns ett minskat behov. Verksamheten bedriver ett utvecklingsarbete när det gäller hur registreringen ska ske av de kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession. Många av dessa kontakter startar ofta utifrån behov av generell rådgivning, vilket sedan kan leda till andra former av samverkan så som informationsspridning eller översättningsuppdrag. Prognosen är att både antal besök till verksamheten samt

personer som tar hjälp av Teckenspråksforum/äldrevägledare i sin profession kommer att vara ganska konstant. Besöken följer samhällets förändringar och om exempelvis nya regler ändras så kommer antalet besök att öka.

Antal registrerade användare av Göteborgsförslaget (del av bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg)

Antalet registrerade användare av Göteborgsförslaget har ökat sett till föregående period. Detta bedöms vara ett resultat av den kommunikationskampanj för Göteborgsförslaget som startade i februari i år. Detta förväntas också påverka prognosen för året där bedömningen är att det bör vara omkring 80 000 användarkonton för Göteborgsförslaget vid årsskiftet 2024/2025.

Antal kontakter som invånarguiderna har haft med invånarna

Resultatet av antal kontakter för årets första kvartal går inte att jämföra med föregående års underlag, då nuvarande resultat inkluderar den utökning av invånarguiderna i staden som genomförts. Prognosen för invånarguiderna för helåret 2024 är något högre än utfallet föregående år på grund av utökningen av insatser, exempelvis i stadsområde Nordost samt det valstärkande arbetet inför EU-vallet i juni där invånarguiderna utgör en viktig del.

Antal besökare till Regnbågshuset

Antalet besökare till Regnbågshuset har ökat under första kvartalet 2024 jämfört med föregående år. Detta då det är fler arrangörer som befunnit sig i lokalerna än tidigare år. Prognosen är att antal besök på Regnbågshuset kommer att öka något under 2024 på grund av flera planerade insatser som ska möjliggöra för fler arrangörer att nyttja lokalerna. Det finns också fortsatta informationskampanjer planerade för att sprida information om Regnbågshuset till exempelvis stadens verksamheter, för att öka möjligheten till att möta HBTQI- communityt och informera om vilket stöd som finns att få från just deras verksamheter.

Antal kontakter som Romano Center i Väst har haft med personer i målgruppen romer/Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession

Verksamheten har under år 2023 ändrat sättet att följa upp antalet kontakter och delat upp det i verksamhetens tvådelade uppdrag; dels stöd till målgruppen och dels stöd i kunskapshöjande insatser till stadens verksamheter. Därför finns inte underlag för jämförbara siffror med antal kontakter från föregående år. Prognosen är att antalet personer som besöker Romano Center i Väst kommer att öka, då verksamheten exempelvis under första kvartalet fått kontakt med en målgrupp som tidigare varit svår att nå (svenska romer). Prognosen är att antalet kontakter med stadens verksamheter också kommer att öka i takt med att verksamheten agerar uppsökande och stödjande till förvaltningar kring deras arbeten med information på minoritetsspråk samt samråd med minoriteten. Grundskoleförvaltningen, förskoleförvaltningen och äldreomsorgen har tagit mycket hjälp och stöd från verksamheten under första kvartalet 2024.

2.1.1 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Nämnden för demokrati och medborgarservice har inga avvikelser att rapportera för perioden.

2.1.2 Övrig väsentlig information till kommunstyrelsen

Årlig analys 2025; överflytt av Göteborgsförslaget från tjänst åter till kommunbidragsfinansiering

Nämnden för demokrati och medborgarservice har vid sammanträde 2024-03-06 (§16, diarienummer N043-0023/24) behandlat ärendet om årlig analys. Nämnden har beslutat om att ansöka hos kommunstyrelsen om 250 000 kronor i utökad kommunbidrag från och med år 2025 och framåt, till finansiering av Göteborgsförslaget. För att motverka risken att finansiering inte medföljer vill förvaltningen åter igen lyfta till kommunstyrelsen behovet om att säkerställa finansieringen till kommunbidraget enligt nämndens tidigare ansökan.

Förslaget i årlig analys är att Göteborgsförslaget lyfts ur bastjänsten demokratistärkande metoder och verktyg till 2025 och att kostnaden på 250 0000 kr/år för licens, support, drift och utveckling finansieras via kommunbidrag. Verktuget fortsätter alltså hanteras av förvaltningen, men med förändrad finansieringsform. Göteborgarna kommer inte att märka någon skillnad.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Personalvolymsutveckling

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2024	Utfall 2023
Antal årsarbetare	37,3	35,4	220	215,7

Antal årsarbetare som mått inkluderar alla typer av anställningar, såväl tillsvidareanställningar som projektanställningar. Förvaltningen har en ökning av antalet årsarbetare för aktuell period jämfört med samma period föregående år. Detta härleds till utökningen av ram för överförmyndarverksamheten samt invånarguiderna. Även genomförandet av digitaliseringsprojektet för överförmyndarverksamheten påverkar det totala antalet årsarbetare då den extra bemanning som tillfälligt sätts in för att hantera verksamheten under systembyte ger utslag.

3.1.2 Årlig uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete

Har ni genomfört den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet?

Ja. En årlig uppföljning är genomförd med förvaltningens samverkansgrupp (FSG) utifrån det systematiska arbetsmiljöarbetet. Följande förbättringsbehov har identifierats;

- *Fortfarande viss brist på lättillgänglig information kring Göteborgs Stads policy och riktlinje för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap vilket gör att den inte är känd i verksamheten (AFS 2001:1, 5§).*

Åtgärdas genom:

- tydliggörande av dokument på Digitala navet samt vid introduktion av nya medarbetare. Åtgärdas under kvartal 2 2024.
- tydliggörande rutiner kring olycksfall samt hot och våld och visa på förflyttningar som görs kring åtgärder inom dessa områden. Åtgärdas löpande under året.

Har ni genomfört den årliga uppföljningen av aktiva åtgärder?

Ja. En årlig uppföljning är genomförd med förvaltningens samverkansgrupp (FSG) utifrån det systematiska arbetsmiljöarbetet. Följande tre förbättringsområden med tillhörande åtgärder har identifierats;

1. *Stärk kunskapen hos chefer kring kränkande särbehandling.*

Åtgärdas genom att:

- Under 2024 genom fortsatt kunskapshöjning av chefer kring kränkande särbehandling.
- 2. *Utveckla löneunderlag inom arbetet för aktiva åtgärder*

Åtgärdas genom att:

- Använda alternativ statistik istället för enbart medellön vid arbete kring aktiva åtgärder, då det är en förvaltning med få anställda inom uppdragen vilket kan medföra att uppgift om medellön blir missvisande.
- 3. *Bevara god kultur kring föräldraskap och arbete*

Åtgärdas genom att;

- Fortsatt lyfta och bevara den goda kulturen kring föräldraskap och arbete på förvaltningen.

Beskriv kortfattat de största riskerna eller hindren och hur de påverkar arbetsmiljön negativt.

Följande två risker tillhörande åtgärder har identifierats;

1. *Ohälsosam arbetsbelastning samt brist på återhämtning*

Åtgärdas genom att;

- Skapa strukturer, tydliga mål, prioritera och ge stöd i arbetsfördelning. Detta ska vara genomfört under år 2024. För brist på återhämtning ska exempelvis vissa åtgärder genomföras, som till exempel dialog på arbetsplatsträffar om vikten av återhämtning samt att en handlingsplan ska tas fram från genomförd arbetsmiljöutbildning kring återhämtning. Förutom de åtgärder som vidtas i berörda verksamheter genomförs också en förvaltningsövergripande uppföljning två gånger per år.
- 2. *Hot och våld samt otillåten påverkan (finns inte i alla verksamheter men påverkar inte desto mindre förvaltningen)*

Åtgärdas genom att:

- Se över systematiken och rutiner för hot- och våldsplaner inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet på förvaltningsövergripande nivå. Detta ska genomföras under år 2024.

Beskriv kortfattat en främjande faktor (friskfaktor) och hur den påverkar arbetsmiljön positivt.

Förvaltningen har identifierat att ett bra samarbete med närmaste chef är en viktig främjande faktor som påverkar arbetsmiljön positivt. Detta genom att den stärker medarbetarens positiva upplevelse av sin arbetsmiljö.

För att samarbetet ska vara välfungerade krävs det att chefen har förutsättningar för att kunna leda ett sådant samarbete. Förvaltningen har därför under 2024 planerat in att arbeta med Chefoskopet, ett forskningsbaserat verktyg, för att ytterligare förstärka chefernas organisatoriska förutsättningar.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Resultatredovisning i sammandrag nämnder

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	31,3	31,5	-0,2	28,5	125,6	119,3	125,9	112,8
Kostnader	-54,8	-63,0	8,2	-51,1	-251,5	-244,1	251,8	-209,2
Kommunbidrag	31,5	31,5	0	24,5	125,8	124,8	125,8	101,1
Resultat	7,9	-0,1	8,0	1,9	0	0	0	4,7

3.2.2 Utfall till och med perioden

Resultatet för perioden januari till och med mars är 7,9 miljoner kronor. Det är 8 miljoner kronor högre än den periodiserade budgeten och 6 miljoner kronor högre än motsvarande period föregående år.

De största förklaringsposterna till skillnaden mellan utfall och budget för perioden är:

- Nämndens leverantörsuppgifter för digitala tjänster har ett överskott på 3,1 miljoner under perioden. Förklaringen är att utvecklingsinitiativen ännu inte har genererat kostnader samt att effektiviseringar har genomförts vilket lett till lägre kostnader för nämndens bastjänster än budgeterat. Överskottet som hänger samman med en effektivare organisation än budget ska återbetalas till stadens nämnder.
- Planerad utveckling, projekt och verksamhetsspecifik digitalisering som ännu inte resulterat i kostnader bidrar till resultatet med cirka 4 miljoner kronor.
- I övrigt består avvikelsen mot budget av framför allt semesterkostnadseffekt och tilläggsbeslut i budgeten där uppdrag ännu inte startat.

3.2.3 Prognos

Demokrati och medborgarservice har en prognos på ett resultat i balans och i nivå med budget för helåret 2024. En tidig prognos är alltid förknippad med stor osäkerhet.

Nämndens samtliga verksamheter har en stor följsamhet mot budget. I kombination med en aktiv ekonomistyrning bedömer förvaltningen risken för negativ avvikelse inom verksamheternas löpande uppdrag som liten. För medel avsedda för utvecklingsuppdrag är osäkerheten större, då nämnden ännu inte fullt ut kan bedöma vilka kostnader som kommer att uppstå.

I och med stadens nya riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital

utveckling och förvaltning har nämnden ansvar för fyra bastjänster samt en tilläggstjänst.

Det är andra året som leverantör men intäkterna för bastjänsterna bygger på kostnadsberäkningar till stor del genomförda under årsskiftet 2022/2023. Det har efter dessa beräkningar skett effektiviseringar och anpassningar vilket gör att kostnaderna bedöms bli lägre än budgeterat. Förvaltningen bedömer att det blir en positiv avvikelse för tjänsterna inom styrmodellen, vilket enligt modellen ska återbetalas till kunderna. För att kunderna ska ha en möjlighet att använda sina resurser på bästa sätt kommer förvaltningen lämna prognos till kunderna redan under våren. I och med att avvikelser regleras gentemot kunderna kommer det inte att påverka prognosen för nämndens resultat på helåret.

3.2.4 Resultaträkning

Resultaträkning	Utfall januari-mars 2024 (tkr)	Budget helår 2024 (tkr)
Bidrag	20	60
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	31 237	125 850
- Verksamhetens intäkter	31 258	125 910
Lön ersättningar och förmåner	-25 705	-103 235
Sociala avgifter och pensionskostnader	-12 057	-48 299
- Personalkostnader	-37 762	-100 226
Köp av huvudverksamhet		-10 056
Lokal- och markhyror	-3 820	-12 139
Fastighetskostnader och fastighetsentreprenader	-9	-2 954
Bränsle, energi och vatten	-14	-30
Kostnader för transportmedel	-30	-145
Köp av entreprenad och tjänster	-11 274	-66 066
Övriga verksamhetskostnader diverse	-1 914	-8 837
- Övriga verksamhetskostnader	-17 061	-100 226
- Verksamhetens kostnader	-54 823	-251 760
- Verksamhetens nettokostnader	-23 565	-125 850
Kommunbidrag	31 467	-125 850
Kommuninterna bidrag		
- Generella statsbidrag och utjämning	24 506	98 000
- Verksamhetens resultat	7 902	0
Finansiella intäkter	0	0
Finansiella kostnader	0	0

- Resultat efter finansiella poster	7 902	0
- Resultat	7 902	0

3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.3.1 Övriga beslut och/eller uppdrag

Ingen särskild uppföljning har efterfrågats av kommunledningen. Nämnden för demokrati och medborgarservice har inga särskilda beslut eller uppdrag att rapportera.

4 Styrinformation till nämnden

Inom ramen för detta avsnitt har förvaltningen identifierat vissa frågor att lyfta som relevant att informera till nämnd inom ramen för ordinarie uppföljning. Områdena härrör till förvaltningens grunduppdrag och de tre målområden som grunduppdraget delats in i enligt nämndens beslutade budget för år 2024. Utöver denna uppföljning informeras löpande enligt planerad struktur vid respektive nämndsammanträde.

Service

Medborgarkontoren upplever fortsatt ett stort besöksstryck under första kvartalet 2024. Förvaltningens analys är att detta till viss del beror på konjunkturen men också när andra förvaltningar och myndigheter justerar sina tillvägagångssätt för att bli kontaktade, exempelvis från pappersansökningar till digitala ansökningar, samt ändrar vilka målgrupper som de erbjuder sitt stöd till.

Inom ramen för målet levererar nämnden exempelvis bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter. Upphandling av operatör, växel, contact center-system och katalogtjänst pågår och genomförs av nämnden för Intraservice. Enligt tidsplanen är det planerat för dialogmöten med blivande leverantörer till hösten 2024 och avsikten är att ha ett avtal påskrivet innan årsskiftet 2024/2025. Den planerade implementeringen beräknas ta cirka nio månader och enligt tidsplanen så beräknas den faktiska driftsättningen till kvartal 4 2025. I nuläget finns inget ärendehanteringssystem med i upphandlingen. Förvaltningen arbetar för att det ska komma med som option/möjlighet till avrop.

Demokrati och delaktighet

Verksamheten fortlöper enligt plan. Under våren har inbjudningar börjat skickas ut till stadens förvaltningar om utbildningar i medborgarinflytande 2.0, ett systematiskt arbetssätt för hur staden kan ge invånare möjlighet att vara delaktiga och ha inflytande i hur Göteborgs Stad utvecklas.

Den 13 mars anordnade nämnden för demokrati och medborgarservice Göteborgs Stads demokratidag. Evenemanget var välbesökt och utvärdering pågår.

Hållbarhet och jämlikhet

Inom överförmyndarverksamheten fortsätter ökningen av ansökningar och anmälningar om behov av såväl god man för vuxna som förvaltare. Framför allt märks en ökning av anmälningar om behov av god man eller förvaltare från social- och omsorgsförvaltningarna i staden. Vidare visar ärendena på alltmer komplexa livssituationer för människor och inte sällan samsjuklighet i kombination med missbruk. Vid en jämförelse mellan januari-mars i år och motsvarande period 2023 noteras en ökning av ärenden rörande förvaltarskap med 13 procent. Motsvarande ökning för godmanskap för vuxna är 16 procent.

Förvaltningen möter denna ökning av ansökningar och anmälningar med förebyggande och nätverksskapande insatser, men även med effektiviseringar genom till exempel digitalisering.

Sedan 2022 pågår projektet Digitalisering av överförmyndarenheten. Så här långt har projektet tagit fram och implementerat en fungerande förvaltning av överförmyndarenhetens digitala tjänster och system samt upphandlat ett nytt verksamhetssystem med tillhörande e-tjänster. Verksamhetssystemet och e-tjänsterna kommer implementeras under hösten 2024. Därefter kommer nuvarande system och e-tjänster att avvecklas och arbetet med att automatisera en process

återupptas.

Väntetiden inom budget- och skuldrådgivningen är fortsatt längre än målsättningen om maximalt fyra veckors väntetid från första kontakt till bokat rådgivningstillfälle. Ökningen av inkommande ärenden har avstannat något, vilket bidragit till att korta väntetiderna något. Förvaltningen har förstärkt verksamheten med fler rådgivare, omfördelat resurser inom enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi samt omfördelat vissa arbetsuppgifter för att frigöra resurser för budget- och skuldrådgivning. Prognosen är därför att väntetiderna till sommaren kommer ligga runt fyra veckor, men att sommarsemestern därefter kommer medföra en ökning av väntetiderna.

4.1 Redovisning av uppdrag från kommunfullmäktige (Utökad kommentar)

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
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</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut	 Pågående 2024-04-08 Förvaltningen har påbörjat planering för uppdraget och kommer därefter samordna arbetet med relevanta aktörer. Planen förväntas kunna presenteras för kommunfullmäktige under hösten 2024.
Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att tillgängliggöra lokaler som efterfrågas av valnämnden för att säkerställa tillgång till vallokaler över hela Göteborg. <i>Uppdragsår</i> 2024 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	 Pågående 2024-04-08 Nämnden har ännu inte fått in någon förfrågan om vallokal. Nämnden kommer att prioritera förfrågan om den inkommer.
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</i> 2024 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag inom budgetbeslut	 Pågående 2024-04-08 Samordningen av strategin fortsätter, bland annat genom Arena Leva hållbart. Förstärkning av samordningen arbetas med, exempelvis genom process och metodstöd till förvaltningar och bolag utifrån förvaltningens uppdrag inom delaktighet och demokrati samt serviceutveckling. Samordningen innebär också att driva på åtgärder inom områdena kommunikation, stadsutveckling och utbud, inre omställning samt ökat samhällsengagemang. Genomförandet av ett medborgarråd under våren väntas ge viktiga inspel i det fortsatta arbetet med delaktighet i miljö- och klimatomställningen.

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</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	 Pågående 2024-04-11 Inför EU-parlamentsvalet den 9 juni 2024 samordnar förvaltningen valstärkande insatser i staden vilket innebär framtagande av informationsmaterial, informationsinsatser och andra aktiviteter. Arbetet går ut på att sprida information om demokrati, rösträtt och val till områden och målgrupper med lägre valdeltagande. Målet är att bidra till ett ökat och mer jämlikt valdeltagande i staden och arbetet bygger på bred samverkan med stadens bolag, förvaltningar och civilsamhälle. Bland annat har ett 40-tal invånarguider med olika kompetenser och profiler fått i uppdrag att genomföra informationsinsatser och möjliggöra samtal om var, när, hur och varför man ska rösta.

4.2 Uppföljning av nämndens uppdrag till förvaltningen

Uppdrag/deluppdrag	Uppdragets status och kommentar
 Uppdrag till förvaltningen att inkomma med reviderat förslag till Ö-dialogens arbetsordning senast juni 2024	 Pågående Nämnden för demokrati och medborgarservice har gett förvaltningen i uppdrag att senast till juni månads nämndmöte 2024 inkomma med ett reviderat förslag till arbetsordning för Ö-dialogen. Förvaltningen har även fått i uppdrag att särskilt titta på politikernas roll i Ö-dialogens arbetsordning. En detaljerad tidplan för uppdraget har utarbetats och omfattar olika steg. Arbetet går enligt tidigare tidplan och är planerat till att färdigställas till nämndsammanträdet den 18 juni 2024.
 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.

Uppdrag/deluppdrag	Uppdragets status och kommentar
 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	 Pågående Förvaltningen har omhändertagit uppdraget och planerar att återkomma till nämnden med avrapportering under senare del av hösten 2024.
 Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att under 2024 klarspråka anvisningen för inflytandeformer för hbtqi-communityt i Regnbågshuset.	 Pågående Förvaltningen har omhändertagit uppdraget och planerar att återkomma till nämnden med avrapportering under senare del av hösten 2024.
 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.