



# **Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2025**

**Nämnden för demokrati och medborgarservice**

# Innehållsförteckning

|          |                                                                                               |          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Hantering av förvaltningskostnad befintliga bastjänster .....</b>                          | <b>3</b> |
| 1.1      | Betydande förändringar i befintliga bastjänster .....                                         | 3        |
| 1.2      | Förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialisttjänster .....          | 3        |
| 1.3      | Förslag på förändrade fördelningsnycklar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur ..... | 3        |
| <b>2</b> | <b>Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2025.....</b>                 | <b>4</b> |
| <b>3</b> | <b>Förslag på nya förändringsinsatser med start 2025 .....</b>                                | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>Sammanfattning av utveckling inom förvaltning .....</b>                                    | <b>4</b> |

# 1 Hantering av förvaltningskostnad befintliga bastjänster

## 1.1 Betydande förändringar i befintliga bastjänster

Nämnden levererar följande bastjänster:

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

Inför Årlig analys 2025 ska nämnden redogöra för betydande förändringar per tjänst. Med betydande förändring menas en förändringsinsats som ska leda till nya förmågor, exempelvis ny teknik, i tjänsten eller till en helt ny tjänst.

I framtagandet av årlig analys har samtliga tjänster analyserats exempelvis utifrån kundbehov och omvärldsbevakning. För år 2025 har inga betydande förändringar för någon av bastjänsterna identifierats.

## 1.2 Förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialisttjänster

### Förslag till förändring av bastjänsten Demokratistärkande metoder och verktyg

Efter genomgripande analys har förvaltningen kommit fram till att Göteborgsförslaget inte bör vara en del av den digitala bastjänsten Demokratistärkande metoder och verktyg. Systemet som används för att ta emot och hantera förslag används enbart av demokrati och medborgarservice och bör ses som ett verksamhetsspecifikt system. Demokrati och medborgarservice föreslår att denna del lyfts ur bastjänsten demokratistärkande metoder och verktyg till 2025 och hanteras inom nämndens kommunbidragsfinansierade grunduppdrag.

Bastjänsten Demokratistärkande metoder och verktyg kommer att kompletteras under 2024 med en digital demokratiplattform för bland annat medborgar- och boendebudget vilket gör att bastjänsten ska finnas kvar.

## 1.3 Förslag på förändrade fördelningsnycklar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur

### Förslag på förändrad fördelningsnyckel

För år 2025 har nämnden inga förslag på förändring av fördelningsnycklar för någon av bastjänsterna.

Göteborgs Stads styrmodell för digital utveckling och förvaltning där nämnden har ett särskilt ansvar som leverantör av gemensamma tjänster infördes 2023. Inför det införandet tog förvaltningen fram fördelningsnycklar per tjänst. Fördelningsnyckeln tydliggör kostnadsfördelningen per kund. För år 2025 kommer inga förändringar att ske av fördelningsnycklarna, översyn kommer att göras under 2024 och eventuell förändring redovisas i Årlig analys för 2026.

## **2 Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2025**

En förändringsinsats definieras som utveckling som ska ge nya nyttor i bastjänsterna.

För år 2024 har nämnden inga förändringsinsatser enligt ovanstående definition som kommer att pågå in i år 2025 för någon av bastjänsterna. Nämnden har därför inte heller någon avvikelse att rapportera.

## **3 Förslag på nya förändringsinsatser med start 2025**

För år 2025 har nämnden inga förändringsinsatser för någon av bastjänsterna, förslag till utveckling av nämndens samtliga bastjänster ligger inom utveckling inom förvaltning.

Nämnden har inte heller några förslag på nya bastjänster.

## **4 Sammanfattning av utveckling inom förvaltning**

Göteborgs Stads nämnd för demokrati och medborgarservice är leverantör av gemensamma tjänster såsom Göteborgs stads kontaktcenter och extern service och kommunikation. Nämnden ansvarar även för att skapa förutsättningar för invånarnas demokratiska delaktighet och inflytande i samskapande med andra aktörer samt ansvara för en väl utbyggd infrastruktur för att stärka den lokala demokratin.

Vi ser inga stora förändringsinsatser under 2025 förutom det kontinuerliga förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår och därför beskrivs inga scenarion för tjänsterna. Detta avsnitt avser analys av utveckling inom ramen för förvaltning per tjänst.

## **Demokratistärkande metoder och verktyg**

Under 2025 avser förvaltningen fortsätta utveckla den digitala demokratiplattformen som införs i bastjänsten under 2024. Planen är att utöka antalet moduler som möjliggör fler alternativ för digitalt medborgarinflytande.

## **Extern service och kommunikation**

2025 avser förvaltningen fortsätta vidareutveckla goteborg.se med fokus på att förbättra användarnas upplevelse bland annat genom nya, bättre kart-lösningar och med en mer grafiskt enhetlig webbplats.

Tider av ständiga cyberattacker ställer krav på att stadens webbplats goteborg.se är robust och säker. Demokrati och medborgarservice planerar att utreda hur krisfunktionaliteten kan bli bättre. Planen är även att utreda behov av en alternativ webbplats, som det går att växla över till i händelse av att goteborg.se inte är tillgänglig.

Förvaltningen kommer att vidareutveckla funktioner i Mina sidor för att skapa förbättrad användarnytta.

Under 2025 planerar förvaltningen i samverkan med stadsledningskontoret och Intraservice utreda vilka framtida krav på funktionalitet som finns på stadens plattformar för goteborg.se.

## **Göteborgs Stads kontaktcenter**

Kontaktcenter och staden står inför införande av ett nytt telefonsystem. System är under upphandling på uppdrag av Intraservice och sannolikt sker införande under kvartal 1 2025. Nya system kan resultera i krav på förändrade arbetssätt och därmed kräver införandet utbildning av användare på kontaktcenter. Under implementeringen av det nya systemet kan hanteringstider bli längre, det tar längre tid att hantera ett samtal i ett nytt system. Förvaltningen har i förslaget till förvaltningskostnad tagit med kostnader för utbildning och införande med målsättning att bibehålla goda servicenivåer.

Implementering av nytt telefonsystem och utbildning av drygt 300 svarsgrupper i Göteborgs stad kan också innebära fler samtal till kontaktcenter vilket kan påverka servicenivåerna negativt.

Ett nytt telefonsystem kan även medföra att önskad funktionalitet inte levereras fullt ut. Upphandlingen av telefonsystem avser en standardlösning. Det innebär att system för exempelvis NKI-lösning (nöjd-kund-index), statistikberäkningar och ärendehantering sannolikt behöver avropas från ramavtal alternativt upphandlas separat vilket leder till merkostnader för förvaltningen.

Kontaktcenter använder en anpassad version av synpunktsdatabasen LIS för att ta emot och fördela mejl från goteborg@goteborg.se och synpunkter från bland annat formuläret Lämna synpunkter på goteborg.se. Demokrati och medborgarservice ska införa Ciceron 2025 och i takt med det avvecklas LIS. Ciceron tillhandahåller emellertid inte den funktionalitet som behövs för att kontaktcenter ska kunna hantera göteborgarnas frågor och synpunkter. Förvaltningen behöver således ersätta LIS med ett ärendehanteringssystem under 2025 i god tid innan avveckling av LIS.

## **Öppna data**

Förvaltningen fortsätter att vidareutveckla och säkra att plattformen för publicering av öppna data är ändamålsenlig och följer de lagkrav som finns.

### **Gemensamt för tjänsterna**

Med ovan beskrivna utveckling inom förvaltning ser vi att nämnden väl möter och fullgör de uppgifter som framgår av Göteborgs Stads riktlinje för styrning samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning.

Beräknad total förvaltningskostnad befintliga bastjänster 2025 är 86 708 500 kronor.

### **Tabell över förvaltningskostnad inklusive utveckling inom förvaltning.**

| Ar                                               | Utfall 2023 | Budget 2024 | Förslag budget 2025 |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster | 73 097 000  | 87 750 000  | 86 708 500          |