



Delårsrapport augusti 2024

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	4
2.1	Verksamhetens utveckling	5
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling.....	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	9
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	9
2.2.1	Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.	9
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.....	11
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.	12
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.....	15
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning - Uppföljning av Göteborgs Stads plan för kompetensförsörjning 2024- 2026.....	15
3.2	Ekonomisk uppföljning	16
3.2.1	Resultatredovisning i sammandrag - nämnder	16
3.2.2	Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser	16
3.2.3	Utfall till och med perioden	16
3.2.4	Prognos.....	17
3.2.5	Resultaträkning	18
4	Styrinformation till nämnden.....	19
4.1	Uppföljning nämndens mål	19
4.1.1	Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som	

underlättar vardagen	19
4.1.2 Demokrati och medborgarservice ska stötta staden med att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg	20
4.1.3 Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag	21
4.1.4 Demokrati och medborgarservice vara en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare	22
5 Redovisning av nämndens uppdrag	24
5.1 Redovisning av uppdrag från kommunfullmäktige och kommunstyrelsen i och utanför budget (begränsad kommentar)	24
6 Uppföljning av nämndens uppdrag till förvaltningen	27

1 Sammanfattning

Nämnden har under första halvåret 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. Regnbågshus 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. Budget- och skuldrådgivningen samt överförmyndarverksamheten har haft ett fortsatt högt inflöde vilket verksamheterna har omhändertagit genom förändrade, förbättrade och effektivare arbetssätt. I nämndens uppdrag som tjänsteleverantör har beslutad utveckling inom förvaltning löpt på enligt plan. Nämnden har inga avvikelser att lyfta till kommunledningen.

Vårens genomförda utbildningar i medborgarinflytande och delaktighet har fått stor spridning i Göteborgs Stad. En kommunikationskampanj för Göteborgsförslaget har genomförts. Kampanjen fängade upp nya målgrupper vilket fick effekt av fler lagda förslag.

Förvaltningen har under våren genomfört utbildningar och anpassade workshops i omvärldsanalys med över 700 deltagare. Efterfrågan på utbildningarna är hög och förvaltningen har därför tagit fram en digital grundutbildning i ämnet som lanseras under hösten 2024.

Nämnden har inom verksamheten för kontaktcenter stöttat Kretslopp och vatten i en pilot vilken har syftat till att avlasta och därigenom förbättra svarstiderna. En djupare analys av effekterna är ännu inte gjord men det finns indikationer på ett gott resultat i form av högre lösningsgrad inom frågeområdet.

Den genomsnittliga väntetiden för budget- och skuldrådgivningen överstiger nämndens planerade målsättning om fyra veckor. Väntetiden har under perioden varierat från sju upp till 13 veckor. De insatser som förvaltningen har infört för att minska väntetiderna har i nuläget inte fått effekt, men förvaltningen bedömer att införda och planerade insatser kommer att leda till att väntetiderna är i nivå med målsättningen om fyra veckor i slutet av året.

Inströmningen av ansökningar och anmälningar till Överförmyndarverksamheten har ökat. Ökningen består huvudsakligen av ökat antal anmälningar om behov av god man. Förvaltningen fortsätter att utveckla processer och arbetssätt för att hantera ökningen.

Resultatet för nämnden för demokrati och medborgarservice till och med augusti månad 2024 är 18,2 miljoner kronor. Prognosen för helåret är ett positivt resultat på 1,5 miljon kronor och hänger samman med vakanserna inom stöd och ledning.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 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 i Göteborgs Stads kontaktcenter %	-	34	34	35
Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %	-	94	94	90
Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	-	75	84	80
Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	-	90	92	90
Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data	-	6	6	6
Andel avslutade årsräkningsärenden inom överförmyndaren %	91	91	85	100
Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle	Färre än 4	8	13	4
Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten)	94	78	74	80
Handläggningstid för ansökningar/anmälningar om förvaltarskap (från det att ärendet kommit in till dess det avskrivs eller lämnas över till tingsrätten)	128	92	70	112

Lösningsgrad i bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter (%)

Lösningsgraden har minskat något sedan föregående mätperiod, från 41 procent till

35 procent. Detta beror på upplärning av ny personal. En lösningsgrad om 35 procent är dock en helt normal lösningsgrad för denna typ av verksamhet.

Andel besvarade samtal i bastjänsten 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.

Lösningsgrad i tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst (%)

Lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna har under året varierat mellan 43 procent och 100 procent, beroende på kund. Variationen av lösningsgrad beror på skillnader i utformningen av kundtjänsternas uppdrag, samt tillgången till de olika kundernas verksamhetssystem och information.

Arbete för att öka lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna genomförs kontinuerligt för de olika kunderna, vilket märks på resultatet för perioden. Arbetet består exempelvis av specifika utbildningsinsatser och att mäta specifika frågeområden med efterföljande åtgärder.

Andel besvarade samtal i tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst (%)

Andelen besvarade samtal under perioden visar på god tillgänglighet och effektiv service och att vi har kunnat möta medborgarens behov av kontakt på ett bra sätt.

Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänsten 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 förstärka kunskapen om tjänsteerbjudandet.

Andel avslutade årsräkningsärenden inom överförmyndaren (%)

Andelen granskade årsräkningar under perioden är större än 2023, då motsvarande andel var 64 procent. Utfallet är ett resultat av en tydlig prioritering av processen under kvartal 1 och 2. Förvaltningen har under året förstärkt med extra handläggare och gjort prioriteringar i verksamheten som har lett till ett bättre resultat.

De senaste två åren har förvaltningen inte klarat att granska samtliga årsräkningar under innevarande granskningsår. För nuvarande granskningsår finns det stora möjligheter att nå ambitionen om att 100 procent ska vara färdiggranskade senast den 31 december.

Antal veckor innan första bokade tillfället, budget- och skuldrådgivning

Väntetiden från första kontakt till bokat besök har varierat kraftigt under perioden. Under augusti var väntetiden uppe i 13 veckor, vilket till stor del är en följd av lägre bemanning under sommaren. Inflödet av personer i behov av budget- och skuldrådgivning är fortsatt högt, men ökar inte i samma takt som tidigare.

Mot bakgrund av detta, samt att rådgivningen under våren har haft möjlighet att hantera kön från föregående år, beräknar förvaltningen att genom förändrade arbetssätt och resursförstärkning ha en väntetid på cirka 4 veckor vid årets slut.

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

Den genomsnittliga handläggningstiden för ansökningar/anmälningar om godmanskap har under perioden gått ner från 78 till 74 dagar. Förvaltningen arbetar intensivt för att korta den genomsnittliga handläggningstiden till maximalt 60

dagar.

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

Den genomsnittliga handläggningstiden för ansökningar/anmälningar har kortats sedan 2022. Under 2024 påverkas handläggningstiden till stor del av ökningen av anmälningar som saknar förutsättningar för beslut om ställföreträdarskap och därmed avskrivs.

Samtidigt påverkas handläggningstiden för ansökan till tingsrätten om ställföreträdarskap negativt av de många anmälningar som inte uppfyller kriterierna för ställföreträdarskap. Under perioden varierade handläggningstiden för ett enskilt ärende från 37 till 237 dagar.

Volym-, intäcks- och kostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Antal inkomna första kontakter för konsumentrådgivningen (via e-post, brev, telefoni)	2 535 (2 947)	4 000 (4 364)
Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen	1 075 (1 258)	1 680 (1 875)
Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen	2 425 (2 413)	3 495 (3 481)
Antal ärenden till medborgarkontoren	18 914 (16 379)	25 000 (23 219)
Antal besök till Teckenspråksforum*	598 (409)	750 (712)
Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession	126 (123)	250 (244)
Antal nyregistrerade användare av Göteborgsförslaget samt prognos för totalt antal (del av bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg)	5 789 (4 507)	80 000 (70 457)
Antal kontakter som invånarguiderna haft med invånarna	11 287 (7 215)	15 000 (9 700)
Antal besökare till Regnbågshuset**	4663 (3 147)	7130 (5 561)
Antal kontakter som Romano Center i Väst haft personer i målgruppen romer	450 (410)	609 (578)
Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession	194 (154)	443 (422)

*Antalet kontakter som Äldre vägledaren har är också medräknat i Teckenspråksforums siffror. Observera att årets mätperiod inkluderar perioden 1/1-30/8 vilket är längre än föregående period.

**Observera att måttet besökare avser unika besökare per dag, men inte unika besökare totalt.

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

Det totala antalet kontakter har minskat under 2024. Som tidigare år är det variationer mellan månaderna och förvaltningen ser inga tydliga samband med pågående trender eller särskilda händelser. Under januari – augusti 2024 har antalet e-postkontakter ökat samtidigt som kontakterna via telefon minskar, något som troligen hänger samman med minskade telefontider.

Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen

Antal nya budget- och skuldärenden minskar. Det beror till stor del på ett förändrat

arbetssätt från och med maj 2024, där ett fördjupat stöd erbjuds redan vid första kontakt. Arbetssättet kommer på sikt även att ha en positiv inverkan på väntetiden från första kontakt till bokad besök.

Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen

Ökningen av antalet kontakter med budget- och skuldrådgivningen har nu stannat av och periodens utfall ligger nära antalet för 2023. Däremot skiljer sig kontaktvägarna åt. Ett digitalt kontaktformulär infördes i april 2024, vilket medförde en minskning av antalet telefonkontakter. Kontaktformuläret används i hög utsträckning av personer under 30 år. Även om ökningen av antalet personer som tar kontakt med budget- och skuldrådgivningen har stannat av är behovet fortsatt stort. Många hushåll har en fortsatt ansträngd ekonomi med höga kostnader och stora skulder.

Antal ärenden till medborgarkontoren

Perioden visar på en fortsatt ökning av antalet ärenden. Verksamheten bedömer att detta beror på dels att fler kommer för att söka fondmedel och bidrag i det här konjunkturläget, dels att de ukrainare som kom i första vågen är på väg att slussas ut i samhället och till ordinarie kanaler. Verksamheter inom Göteborgs Stad har dessutom gjort förändringar som påverkar genom att ärenden hänvisas direkt till medborgarkontoren.

Antal besök till Teckenspråksforum

Antalet besökare till Teckenspråksforum har ökat jämfört med den senaste uppföljningsrapporten. Av dessa består besökarna av cirka 55–60 unika individer över tid, det vill säga, mindre än 10 procent av hela målgruppen. Av våra besökare är cirka 20 procent mer regelbundna, ofta genom veckovisa besök. Det är ett fåtal personer som använder sig av vår besöksverksamhet men för dessa är stödet oerhört viktigt för att vardagen ska fungera. Vi kan konstatera att besöksverksamheten används av de som är mer utsatta i samhället av olika anledningar.

De döva som inte använder besöksverksamheten har också ett behov av att få samhällsinformation. Detta sker i våra andra viktiga kanaler, där till exempel sociala medier och nyhetsbladet Teckenposten är mycket viktiga för att nå ut på teckenspråk.

Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession

Teckenspråksforum blir oftast kontaktade av olika professioner för rådgivning om tolkar och tolkbeställningar eller i frågor om att sprida information från andra verksamheter. En del kontakter leder till större samarbeten i syfte att öka dövas delaktighet, som exempelvis Teckenspråk i fokus med Sjöfartsmuseet.

I äldrevägladarens uppdrag har antalet kontakter med professioner ökat, främst genom samarbete med andra teckenspråkiga verksamheter. Det finns behov av att sprida kunskap om verksamheten till äldre samt vård och omsorgsförvaltningen.

Antal nyregistrerade användare av Göteborgsförslaget, en del av bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg

Det är nu fler registrerade nya användare i verktyget än samma period föregående år. Detta bedöms vara en positiv effekt av den kommunikationskampanj för Göteborgsförslaget som genomfördes tidigare i år. Syftet med kampanjen var att öka kunskapen om Göteborgsförslagets existens och att försöka nå målgrupper i Göteborg med låg delaktighet i att lämna förslag.

Kampanjen lyckades fånga upp några nya unga åldersgrupper som under samma

tidsintervall förra året inte hade lagt några eller endast mycket få göteborgsförslag. En annan åldersgrupp som ökade markant med lagda göteborgsförslag var gruppen 71 – 80 år. Kampanjen lyckades även nå ut till boende i fler primärområden som tidigare aldrig hade lagt göteborgsförslag, bland annat boende i Kortedala och centrala Angered.

Antal kontakter som invånarguiderna har haft med invånarna

Det valstärkande arbetet inför EU-valet 2024 resulterade i fler kontakter än tidigare beräknat. Därför har den tidigare helårsprognosen från mars om 11 000 redan uppnåtts och ny prognos för året är 15 000 kontakter.

Antal besökare till Regnbågshuset

Antalet besökare i Regnbågshuset har fortsatt öka jämfört med föregående år. I takt med att Regnbågshuset blir mer välkänt hos målgruppen ökar antalet arrangörer och antalet aktiviteter på mötesplatsen. Besöksantalet i de aktiviteter som arrangeras i Regnbågshuset ökar också, särskilt i regelbundet återkommande aktiviteter.

Även antalet besökare under tiderna för öppet hus ökar i jämförelse med föregående år. De tydligaste ökningarna sker de veckor då mötesplatsen även har haft öppet under helgen. Prognosen är att det ökade antalet besökare kommer att fortsätta på samma nivå under hösten, vilket skulle innebära en ökning på nästan 30 procent från föregående år för hela året.

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

Antalet kontakter med målgruppen romer har ökat något sedan föregående år. Verksamheter ser behov av att nå fler målgrupper och utvecklar nya arbetssätt, genom att exempelvis använda film, för detta ändamål. Det pågår också en översyn av verksamhetens enhetssida på goteborg.se.

Verksamheten har arrangerat cirka 10 mötesplatser där totalt 193 personer från den nationella minoriteten romer och 33 tjänstepersoner deltagit. Mötesplatser är en bra arena för att skapa tillit och kontakt samtidigt som vi sprider viktig information för att stärka romers rättigheter.

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

Efterfrågan på stöd har ökat från tjänstepersoner och förvaltningar. Under våren har verksamheten genomfört nätverksträffar med flera förvaltningar, som förskoleförvaltningen, grundskoleförvaltningen, äldre samt vård och omsorgsförvaltningen och kulturförvaltningen.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Nämnden har inga avvikelser att lyfta till kommunledningen.

2.2 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 för jämlik och trygg stad genom nämndens grunduppdrag om att bidra till att stötta staden i att

skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande. Fokus för insatserna är exempelvis att tillhandahålla mötesplatser som Ö-dialogen, Göteborgs Stads medborgarkontor, Romano Center i Väst och Regnbågshuset. Nämnden för demokrati och medborgarservice har också under våren 2024 lanserat en ny handbok i medborgarinflytande och lanserat utbildningar i medborgardialog.

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.

Förvaltningen har använt medborgarkontoren, Romano Center i Väst och ett 40-tal invånarguider. 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 Göteborgs Stads trygghetsskapande program har nämnden exempelvis fokusera arbetet till den lokala samverkan i Trygg i arbetet via medborgarkontoren och invånarguiderna.

En positiv utveckling mot att nå måluppfyllelse i att ge invånare möjlighet till delaktighet har setts i resultaten av den genomförda kommunikationskampanjen för Göteborgsförslaget. Syftet med kampanjen var att öka kunskapen om Göteborgsförslagets existens och att försöka nå målgrupper i Göteborg med låg delaktighet i att lämna förslag.

Kampanjen lyckades fånga upp nya unga åldersgrupper som under samma tidsintervall förra året inte hade lagt några eller endast mycket få göteborgsförslag. En annan åldersgrupp som ökade markant med lagda göteborgsförslag var gruppen 71 – 80 år. Kampanjen lyckades även nå ut till boende i fler primärområden som tidigare aldrig hade lagt göteborgsförslag, bland annat boende i Kortedala och centrala Angered.

2.2.2 Segregationen i Göteborg ska brytas.

Nämnden har tagit sig an målet delvis inom ramen för sina två grunduppdrag: att utveckla stadens service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg, samt att bedriva ett proaktivt demokratiarbete.

En viktig och effektiv insats för att bryta segregationen är att tillgängliggöra korrekt och relevant information om samhället och stadens tjänster och service till Göteborgs invånare. Detta sker exempelvis genom de bastjänster som nämnden levererar: extern service och kommunikation, där goteborg.se ingår, samt Göteborgs Stads kontaktcenter. Medborgarkontoren bidrar också till detta, och genom dem sker även samverkan inom ramen för det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet.

Nämnden tar sig också an målet genom sitt proaktiva demokratiuppdrag: att stödja stadens nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande. Förvaltningen har tagit fram ett nytt strukturerat arbetssätt för Göteborgs Stad att arbeta med medborgarinflytande som på sikt kan vara viktigt för att bryta segregationen, genom att lyfta in invånarnas egna erfarenheter av och kunskap om att leva i segregation.

Förvaltningen har även under året fortsatt med utvecklingen av metoden och kanalen ”invånarguider”, vilket bidrar till ökade förutsättningar för målgrupper med lågt inflytande i samhället. Invånarguiderna sprider kunskap och information om till exempel Göteborgs Stad, socialtjänsten och förskola. De informerar

invånarna om vilka verktyg som finns för att vara delaktig och påverka.

Invånarguiderna fungerar som en länk mellan Göteborgs Stad och målgrupper med lägre delaktighet och tillit. De informerar och för dialog med befolkningen och en viktig del i deras uppdrag är därför att vara ”örat-mot-marken”, det vill säga, att samla in information om invånarnas behov och återkoppla det till Göteborgs Stads verksamheter.

För utvecklingen mot en måluppfyllelse ser nämnden att det är viktigt att fortsätta vara delaktig i samverkan inom exempelvis det sociala området, genom exempelvis stadsforumen.

2.2.3 Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.

Nämnden har omhändertagit målet genom sitt systematiska arbete med kompetensförsörjning som följer Göteborgs Stads processer. Till detta har omhändertagande skett av Göteborgs Stads beslutade kompetensförsörjningsplan för år 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.

Ökad kompetens inom digitalisering har identifierats som ett förvaltningsövergripande behov – 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 behov av kompetens 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 för strategisamordning för strategin Leva hållbart i miljö- och klimatprogrammet.

I samband med att stadsutveckling ska ske kommer det att krävas 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 en handbok och utbildningar i dialog, under namnet Medborgarinflytande 2.0, lanserats. Samverkan har också skett med miljö- och klimatanämnden utifrån stöd i dialog vid genomförandet av medborgarråden under våren 2024.

Inom ramen för strategisamordningen genomfördes under våren tematiska workshops, bland annat kring hur verktyget Konsumtionskompassen kan integreras som strategiskt verktyg i stadsutvecklingen. Kompassen tydliggör hur mycket

invånarnas klimatpåverkan skiljer sig åt för olika områden i Göteborg och behovet av riktade åtgärder.

Nämnden bedömer att det framtagna dialogstödet och det stöd som förvaltningens infrastruktur för lokal demokrati tillhandahåller kan bidra till måluppfyllelse. Exempelvis kan invånarinvolvering 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 har tagit sig an målet genom sitt uppdrag 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 ett antal strategiska utvecklingsområden som tillsammans syftar till att öka förutsättningarna för att leva hållbart i Göteborg. Dessa fokusområden är exempelvis:

- mobilisering av stadens aktörer och lärande genom samverkansplattformen Arena Leva hållbart som bas
- stadsutveckling och utbud
- samhällsengagemang
- kommunikation och visualisering
- inre omställning, värderingar och förmågor för yttre hållbarhet.

Exempel på insatser under första halvåret är stöd till idrott- och föreningsförvaltningen och socialförvaltningen Centrum, som på uppdrag från kommunfullmäktige har arbetat fram en ny anvisning för föreningsbidrag som antogs i maj 2024. Anvisningen möjliggör för organisationer med verksamhet inom cirkulär och delningsekonomi att söka verksamhetsbidrag från staden. Vidare har facilitering av workshop genomförts för stadens samverkan kring Smarta Kartan för att utforska nya användningsområden och målgrupper, vilket bland annat har lett till nya samarbeten med allmännyttan samt Omställningslabbet i Frihamnen.

Nämnden bidrar till måluppfyllelse genom att utföra uppdraget om att samordna en av strategierna i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram samt säkerställa ett systematiskt internt miljöarbete. Uppföljning av förvaltningens miljömål och måluppfyllelse kommer att ske i samband med årsrapporten.

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 om budget- och skuldrådgivning, konsumentrådgivning samt ansvaret 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. Den utveckling som nämnden ser är 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 årets sista månader.

Demokrati och medborgarservice har fokuserat på att utveckla processer och arbetssätt samt resursförstärkning för att korta väntetiden från första kontakt till ett första inbokat rådgivningssamtal. De insatser som har satts in har dock inte gett effekt än och väntetiden har under perioden varierat från sju upp till 13 veckor – en längre tid än de fyra veckor som nämnden har som målsättning. Men med de nya arbetssätten som har arbetats fram och med förbättrad uppföljning och styrning bedömer förvaltningen att väntetiden i slutet av året ska vara i nivå med målsättningen om fyra veckor.

Inom överförmyndarverksamheten arbetar förvaltningen med att genom digitalisering och processutveckling ytterligare korta handläggningstiderna och stärka rättssäkerheten i myndighetsutövningen. Som ett led i detta planerar förvaltningen att under hösten implementera ett nytt verksamhetssystem och e-tjänster för ställföreträdare.

God utveckling inom välfärden kräver fortsatt samverkan med övriga aktörer som exempelvis stadens andra välfärdsförvaltningar, fortsatt rättssäkerhet och effektiva arbetssätt.

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

Nämnden fortsätter sitt arbete inom arbetsmiljöområdet med att aktivt arbeta med det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetsmiljöarbetet följer ett årshjul som har arbetats fram tillsammans med förvaltningens skyddskommitté. I år har några ändringar genomförts genom att uppföljning av aktiviteter kommer att ske två gånger per år, gällande arbetsmiljömålet att minska ohälsosam arbetsbelastning.

Alla verksamheter arbetar med handlingsplaner från medarbetarenkäten och har särskilt fokus på index Inflytande. Resultatet från årets medarbetarundersökning visar att HME (hållbart medarbetarengagemang) har minskat något men att förvaltningens områden med styrkor och utvecklingsområden är samma som tidigare. 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 fortsatt sitt arbete utifrån överenskommelsen om vår kultur men upplever att det finns behov av att samordna överenskommelsens nyckelbeteenden med stadens övergripande förhållningssätt. Arbetet för att hitta delaktighet och strategier som är verksamma fortsätter.

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 måluppfyllelse.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Väsentliga personalförhållanden

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

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2024	Utfall 2023
Årsarbetare	148,4	123,2	227	215,7
Total sjukfrånvaro (%)	5,2	6,2	5,2	6,1
Antal förvaltningsexterna avgångar, tillsvidareanställda	10	13		
Antal förvaltningsexterna rekryteringar, tillsvidareanställda	20	13		
Förvaltningsextern personalomsättning (%)			7,5	9,3

Årsarbetare: Prognosen görs mot bakgrund av bedömning av förändringen i jämfört med föregående år, och kännedom om förändringar i uppdragen. Ökningen av årsarbetare består av förstärkning i form av bland annat tidsbegränsade anställningar på överförmyndarenheten och avdelningen för utveckling och analys.

Sjukfrånvaro: Den ackumulerade sjukfrånvaron fortsätter att minska jämfört med föregående år. Förvaltningen har arbetat aktivt med ohälsosam arbetsbelastning vilket kan ha gett effekt på sjukfrånvaro. Prognosen är att den totala sjukfrånvaron fortsätter att ligga något lägre jämfört med 2023. Prognosen försvåras dock av att förvaltningen är liten och ett fåtal längre sjukfall kan få stor påverkan på utfallet.

Avgångar: Antalet avgångar är lägre än föregående år. Sex personer har gått till andra uppdrag inom staden, tre personer har slutat externt och en person har gått i pension.

Rekryteringar: 20 förvaltningsexterna rekryteringar har genomförts, varav fyra tjänster är nyinrättade. Elva personer har tidigare varit anställda på tidsbegränsade anställningar inom förvaltningen, sex personer har rekryterats externt och övriga rekryteringar är interna från Göteborgs Stad.

Personalomsättning: Hittills under året har antalet avgångar varit lägre än föregående år. Prognosen bygger på antagandet att antalet avgångar fortsätter på samma sätt under hösten. Trenden är fortsatt lägre personalomsättning än föregående år.

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 ser vi att det finns intresse för att arbeta på förvaltningen. Både korttidsjukfrånvaron och långtidssjukfrånvaron håller en fortsatt låg nivå.

Möjlighet att utföra grunduppdraget

Förvaltningen har kunnat leverera på grunduppdraget men såväl budget- och skuldrådgivningen som överförmyndaren har haft ett fortsatt högt tryck av ärenden. Arbetsbelastningen har underlättats av möjligheten att tillfälligt öka personalstyrkan men belastningen för enhetscheferna har varit fortsatt hög.

På förvaltningen finns det fortsatt utmaningar kopplat till arbetsbelastning på såväl chefs- som medarbetarnivå, vilket har framkommit både i årets chefs- och medarbetarenkät och vid tidigare års enkäter. Arbetet som tidigare har påbörjats för att motverka ohälsosam arbetsbelastning fortsätter, även om en viss minskning av upplevd ohälsosam arbetsbelastning har uppnåtts. Uppföljningar av åtgärder för att motverka ohälsosam arbetsbelastning sker numera två gånger per år i samverkan med FSG.

Avgångssamtal visar att förvaltningen behöver utveckla sin introduktion och uppföljning av introduktionen under den första anställningstiden.

Inom vissa av förvaltningens avdelningar finns en upplevelse av otillåten påverkan samt hot och våld. Förvaltningen ser över systematiken och rutinerna för hot- och våldsplaner inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet på förvaltningsövergripande nivå under 2024.

Åtgärder

Förvaltningens lokalprojekt fortgår och utmaningar finns i att lösa lämplig kontorsmiljö för samtliga medarbetare. Förvaltningen försöker minimera nämnda risk genom att fortsätta arbeta i partsgemensamt lokalprojekt för att hitta lösningar med kontorsplatser inom befintliga lokaler.

3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning - Uppföljning av Göteborgs Stads plan för kompetensförsörjning 2024–2026

3.1.3.1 Sammanfattande analys - kompetensförsörjning

I nuläget har förvaltningen inga svårigheter att tillsätta vakanta tjänster. Det finns heller inga yrkesgrupper där vi idag saknar tillsatta tjänster utifrån budgeterat bemanningsbehov. På lång sikt ser vi en potentiell svårighet i att rekrytera vissa specialisttjänster där vi idag har erfarna medarbetare med specifik kompetens för uppdragen.

Ett digitaliseringsprojekt pågår inom överförmyndarverksamheten där bland annat verksamhetssystem och processer ses över för att identifiera möjliga moment som skulle kunna ersättas av en digital lösning. Avdelningen för rådgivning och överförmyndarverksamhet har uppmärksammat behov av ökad kompetens inom AI, digitalisering och digitala verktyg för att klara av att upprätthålla avdelningens arbetsmiljö och samtidigt kunna utveckla verksamheten för att möta behov och förväntningar hos dem vi är till för. Ökad kompetens inom digitalisering har också identifierats som ett förvaltningsövergripande behov 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 behov av kompetens inom detta område.

Förvaltningen har en kompetensförsörjningsprocess som är integrerad i planerings- och uppföljningsprocessen och som utgår från verksamheternas nuläges- och riskanalys. Med utgångspunkt i analysen tar varje avdelning fram aktiviteter för att möta behoven, som sedan läggs in i respektive verksamhetsplan.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Resultatredovisning i sammandrag - nämnder

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	80,3	83,9	-3,5	80,9	120,9	125,6	125,9	112,8
Kostnader	-146	-163,6	17,5	-130,5	-245,3	-250	-251,5	-209,2
Kommunbidrag	83,9	83,9	0	67,4	125,8	125,8	125,8	101,1
Kommuninterna bidrag	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultat	18,2	4,2	13,9	17,8	1,5	1,5	0	4,7

3.2.2 Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser

Bastjänster

Bastjänster (belopp i tkr)	Utfall jan-aug	Budget	Avvikelse	Prognos helår	Budget	Avvikelse
Öppna data	60	0	60	0	0	0
Demokratistärkan de metoder och verktyg	1 021	0	1 021	0	0	0
Kontaktcenter	1 881	465	1 416	0	0	0
Extern service och kommunikation	2 746	280	2 466	0	0	0
Summa bastjänster	5 708	745	4 963	0	0	0

Förändringsinsatser

Nämnden har inga pågående förändringsinsatser.

3.2.3 Utfall till och med perioden

Resultatet för nämnden för demokrati och medborgarservice till och med augusti månad 2024 är 18,2 miljoner kronor.

Nämndens uppdrag att leverera digitala tjänster visar ett överskott på cirka 6,4

miljoner kronor för nämndens bas- och tilläggstjänster. Det beror främst på att utvecklingskostnaderna inte når upp till budget i perioden samt semestereffekter. Återbetalning av det tidigare prognostiserade överskottet har återbetalats till kunderna under juni månad och eventuella ytterligare överskottet på helåret betalas tillbaka till kunderna vid årsskiftet.

Nämndens kommunbidragsfinansierade verksamhet visar sammantaget ett positivt resultat på 3,3 miljoner kronor. Överskottet hänger till största delen samman med de medel nämnden har för digitalisering av överförmyndaren, där kostnaden för system och implementering till största delen kommer senare under hösten.

Kontorsgemensamma kostnader inklusive utvecklingsmedel visar ett resultat i augusti på cirka 3,8 miljoner. Överskottet hänger till största delen samman med att både utvecklingskostnader och kostnader för lokalprojektet faller ut senare under året.

Stöd och ledning visar ett resultat på cirka 1 miljon som till största delen hänger samman med vakanser.

Det finns även periodiseringseffekter på 3,2 miljoner kronor utifrån att kommunbidraget bokförs i lika delar över året medan semesteruttaget är störst under sommarmånaderna.

3.2.4 Prognos

Prognosen för helåret är ett positivt resultat på 1,5 miljon kronor och hänger samman med vakanserna inom stöd och ledning.

Prognosen bygger på att nämndens intäktsfinansierade digitala tjänster reglerar ett eventuellt positivt resultat mot kunderna i slutet på året i linje med modellen.

3.2.5 Resultaträkning

Resultaträkning i tkr	Utfall januari - augusti 2023
Bidrag	20
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	80 354
- Verksamhetens intäkter	80 374
Lön ersättningar och förmåner	-68 188
Sociala avgifter och pensionskostnader	-31 047
- Personalkostnader	-97 235
Lämnade bidrag	0
Lokal- och markhyror	-9 520
Fastighetskostnader och fastighetsentreprenader	-641
Bränsle, energi och vatten	-35
Kostnader för transportmedel	-105
Köp av entreprenad och tjänster	-32 299
Övriga verksamhetskostnader diverse	-5 247
- Övriga verksamhetskostnader	-48 847
- Verksamhetens kostnader	-146 082
- Verksamhetens nettokostnader	-65 708
Kommunbidrag	83 902
Kommuninterna bidrag	-41
- Generella statsbidrag och utjämning	83 861
- Verksamhetens resultat	18 153
Finansiella intäkter	0
Finansiella kostnader	0
- Resultat efter finansiella poster	18 153
- Resultat	18 153

4 Styrinformation till nämnden

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

I nämndens tid- och arbetsplan för 2024, som beskriver nämndens planerings- och uppföljningsarbete, står det att förvaltningen kommer att följa upp riskerna från den samlade riskbilden och interna kontrollplanen i delårsrapport augusti.

Uppföljningen av nämndens risker finns därför med som bilagor till denna rapport.

4.1 Uppföljning nämndens mål

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

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

Säkerställa att relevant stöd erbjuds för att möjliggöra stadens 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. Genom ett koncept där verksamheter får stöd och coaching i metoden Innovationsspeed ger förvaltningen stöd till övriga förvaltningar och bolag i deras serviceutveckling.

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

Utbildningar och anpassade workshops i omvärldsanalys har genomförts under våren med över 700 deltagare. Efterfrågan på utbildningar är stor och förvaltningen har därför tagit fram en digital grundutbildning som lanseras under hösten 2024.

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

Förvaltningen har under våren genomfört ett pilotprojekt i samverkan med förvaltningen för kretslopp och vatten. Det har gått ut på att förtydliga information på webbsidorna för att avlasta kundtjänsten. Detta stöd kan vara ett sätt som förvaltningen bidrar till det övergripande målet om att minska kötider och förbättra återkopplingen.

Ett utvecklingsarbete pågår även inom ramen för serviceuppdraget kring att utveckla ett koncept för att systematiskt förmedla kontaktcenters kunskap om brukarnas behov till Göteborgs Stads verksamheter, vilket är ett steg mot att förbättra bemötandet och tillgängligheten.

Inom ramen för bastjänsten extern service och kommunikation har implementering påbörjats av ett nytt kartverktyg, HAJK-kartan. Kartverktyget är detsamma som Göteborgs Stad använder sig av i all övrig kartdata och nu erbjuds det även på goteborg.se samt i kalendarier, e-tjänster och appar. Bra kartor är efterfrågade av både övriga förvaltningar i stort så att de kan skapa bra innehåll, och för de vi är till för vilket i sin tur bidrar till en ökad tillgänglighet. Inom kort kommer

förvaltningen också att kunna erbjuda statistik på besök och trafik på goteborg.se genom det nya statistikverktyget Matomo.

Nämnden har under början av året tagit flera steg mot 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 på denna väg och säkerställa att stödet är tillgängligt för alla förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad.

4.1.2 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 staden med att skapa förutsättningar med särskild fokus på de av nämnden beslutade strategierna för år 2024.

Stärka arbetet med det proaktiva demokratiuppdraget

Förvaltningen har under det första halvåret presenterat det nya arbetssättet Medborgarinflytande 2.0 som handlar om att sätta medborgarnas behov av inflytande i centrum. Genom att utgå från sakfrågor och samhällsutmaningar, och matcha dessa med invånarnas behov av inflytande, skapas en mer relevant och engagerande process för medborgarna. Förvaltningen implementerar arbetssättet genom föreläsningar, utbildningar, stöd och handledning, vilket stärker Göteborgs Stads verksamheter i att involvera invånarna på ett meningsfullt sätt.

Tydliggöra och kommunicera innehållet i stadens infrastruktur för demokrati

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 stadens tjänstepersoner som möjliggör delning av erfarenheter och samverkan. Detta nätverk kan också synliggöra förvaltningar och bolags behov inom demokratiuppdraget, arrangera kompetenshöjande insatser och vara en plattform för att sprida och tydliggöra den lokala infrastrukturen för demokrati.

Förvaltningen har i samverkan med stadsledningskontoret tagit fram ny riktlinje och stöddokument för Göteborgsförslaget för att säkerställa att förvaltningar och bolag kan arbeta effektivt med inkomna förslag. Dokumenten inkluderar roll- och ansvarsbeskrivningar och rutiner för hantering av förslag, vilket förvaltningen bedömer kommer att bidra till en tydligare hantering.

Stödja staden med kompetenshöjande insatser och utbildningar kring medborgardialog samt minoriteters rättigheter

Förvaltningen erbjuder nu utbildningar i medborgarinflytande och delaktighet samt stöd och handledning till övriga förvaltningar och bolag. Detta stöd inkluderar specifika insatser för att öka kunskapen om medborgarinflytande.

Romano Center i Väst erbjuder och har under året genomfört utbildningar om romers rättigheter och minoritetslagstiftningen, samt stödjer 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 stadens 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.

4.1.3 Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag

Förvaltningen har arbetat med målet om att stötta staden 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.

Den genomsnittliga väntetiden för budget- och skuldrådgivningen avviker från nämndens planerade målsättning om 4 veckor. Väntetiden har under perioden varierat från 7 upp till 13 veckor. Förvaltningen har vidtagit åtgärder som ännu inte har fått effekt. Åtgärderna har handlat om att utveckla processer och arbetssätt samt att resursförstärka för att korta väntetiden från första kontakt till ett första inbokat rådgivningssamtal. Exempelvis införde förvaltningen i slutet av mars två så kallade förste rådgivare för effektivare uppföljning, styrning och effektivisering genom processutveckling. Förvaltningen gör bedömningen att väntetiderna ska vara i nivå med målsättningen om fyra veckor i slutet av året.

Uppföljningen per augusti visar att den kraftiga ökningen av personer som tar kontakt med förvaltningen för budget- och skuldrådgivning har stannat av. Det är dock fortsatt ett ansträngt ekonomiskt läge för hushållen.

Konsumentverkets rekommendationer för kommunal budget- och skuldrådgivning uppdaterades den 2 april 2024. Bland annat har rekommendationen att kommunen ska erbjuda rådgivning inom max fyra veckor ändrats till att en bedömning av behovet behöver göras i varje enskilt fall. Förvaltningen delar Konsumentverkets syn om att en bedömning behöver göras i varje enskilt fall om hur brådskande ärendet är. Detta hindrar inte att den övergripande generella målsättningen om 4 veckor kan kvarstå som nämndstrategi.

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 finns det stora möjligheter att nå ambitionen om att 100 procent ska vara färdiggranskade senast den 31 december.

Förvaltningen ser en möjlighet att genom digitalisering och processutveckling ytterligare korta handläggningstiderna och stärka rättssäkerheten i myndighetsutövningen. Som ett led i detta planerar förvaltningen under hösten att implementera ett nytt verksamhetssystem och e-tjänster för ställföreträdare.

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 konsumentrådgivningen har antal kontakter minskat under perioden. För att undersöka behovet utifrån tillgänglighet utökade förvaltningen tillfälligt öppettiderna under slutet av kvartal två, vilket gav något fler telefonkontakter. För att fortsatt undersöka detta planerar förvaltningen att under hösten 2024 åter utöka telefontiderna till fyra dagar i veckan.

Nämnden ska säkerställa framdrift i enlighet med stadens 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. Mål och aktiviteter kommer att följas upp i samband med årsrapporten.

Den samlade bedömningen är att det fortsatt finns utmaningar, särskilt när det gäller att minska väntetiderna för budget- och skuldrådgivningen och att hantera ökningen av överförmyndarärenden. De åtgärder som har vidtagits visar dock på en tydlig riktning mot att uppfylla målen inom budget- och skuldrådgivningen och för det systematiska miljöarbetet.

4.1.4 Demokrati och medborgarservice vara en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare

förutsättningar med särskild 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, stadens 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 loggbok 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 arbetet fortsätter under hösten med stöd från medarbetare inom HR-avdelningen.

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

Förvaltningen genomför utbildningsinsatser inom förändringsledning för samtliga chefer och övriga funktioner som ingår i ledningsgrupper. Utbildningarna har börjat genomföras och fortsätter under hösten.

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

Digitaliseringsprojektet inom överförmyndarverksamheten går enligt plan och utreder processer för att identifiera moment som skulle kunna ersättas av digitala lösningar. Förvaltningen ser ett fortsatt behov av ökad kompetens inom

digitalisering 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 behov av denna kompetens.

Nämnden ska systematiskt fortsätta utvecklingen av förvaltningens arbetsplatskultur enligt förvaltningens kulturöverenskommelse

Genom att inkludera information och 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 Redovisning av nämndens uppdrag

5.1 Redovisning av uppdrag från kommunfullmäktige och kommunstyrelsen i och utanför budget (begränsad 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>	 Pågående Halvår 1 2024 2024-09-05 Förvaltningen har samordnat valstärkande insatser till EU-parlamentsvalet den 9 juni 2024. Detta har inneburit framtagande av informationsmaterial och informationsinsatser. Fokus för arbetet har varit att sprida information om demokrati, rösträtt och val till områden och målgrupper med lägre valdeltagande med målet att bidra till ett ökat och mer jämlikt valdeltagande i staden. Arbetet har genomförts i bred samverkan med stadens bolag, förvaltningar och civilsamhälle. Bland annat har 40-tal invånarguider med olika kompetenser och profiler haft i uppdrag att genomföra informationsinsatser och möjliggöra samtal om var, när, hur och varför man ska rösta.
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>	 Pågående Halvår 1 2024 2024-09-05 Nämnden har vid sammanträde 2024-08-27 beslutat om att ge förvaltningen i uppdrag att genomföra utredningen.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
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 Halvår 1 2024 2024-04-16 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.
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 Halvår 1 2024 2024-09-05 Förvaltningen har påbörjat planering för uppdraget och kommer därefter samordna arbetet med relevanta aktörer. Planen förväntas kunna presenteras för kommunfullmäktige under hösten 2025.
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. <i>Uppdragsår</i> 2024 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut	 Pågående Halvår 1 2024 2024-09-05 Uppdraget är resurssatt och påbörjas i augusti. Planeringen är att kunna informera nämnd om ärendet vid sammanträdet i december inför beslutsfattande vid nämndssammanträdet i februari 2025.
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	 Avslutad Halvår 1 2024 2024-09-05 Nämnden fick i maj månad en förfrågan om att upplåta medborgarkontoret i Biskopsgården som vallokal vilket har genomförts och fungerat väl. Förvaltningen föreslår nämnden att besluta om att uppdraget från kommunfullmäktige är fullgjort i samband med delårsrapport augusti.

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</i> 2024 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut	 Pågående Halvår 1 2024 2024-09-05 Samtal har påbörjats med kommunikationsansvariga på nämnden för Intraservice och nämnden för Inköp och upphandling för att se över vilken typ av resurser som förvaltningarna skulle kunna samnyttja. Det kan till exempel handla om utrustning, lokaler och personal. Det största bidraget till att se över samnyttjande av resurser kommer förvaltningen att göra i det separata uppdrag som stadsledningskontoret fått, om stadens centrala kommunikationsfunktioner.

6 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	 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.
 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.