



Nämndens verksamhetsplan 2024

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Mål och uppdrag.....	4
2.1	Nämndens mål	5
2.1.1	Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen	5
2.1.2	Demokrati och medborgarservice ska stötta staden med att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg	6
2.1.3	Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag	7
2.1.4	Demokrati och medborgarservice vara en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare	8
2.2	Kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden.....	9
2.3	Nämndens uppdrag till förvaltningen.....	10
3	Uppföljning	11

1 Inledning

Kommunfullmäktiges budget är Göteborgs Stads övergripande styrdokument och ska styra stadens utveckling. Enligt stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ska nämnden besluta om budget och verksamhetsplan med utgångspunkt i fullmäktiges budgetbeslut, reglementet samt andra relevanta styrande dokument.

Nämnden för demokrati och medborgarservice antog budget för 2024 i december 2023. Budgethandlingen beskriver i huvudsak de ekonomiska ramarna och resursfördelning inom förvaltningen. Verksamhetsplanen i sin tur syftar till att redogöra för hur nämnden ska arbeta för att nå god måluppfyllelse och hur uppdrag ska omhändertas.

2 Mål och uppdrag

Göteborgs Stads budget är det övergripande och överordnade styrdokumentet för nämnder och bolagsstyrelser. Budgetens roll är att ange kommunfullmäktiges mål och inriktningar inom de ekonomiska ramarna och gällande lagstiftning. Planer, program, riktlinjer, uppdrag, inriktningar och styrdokument som kommunfullmäktige, nämnder och bolagsstyrelser har antagit ska följas och genomföras, men är underordnade budgeten.

Kommunfullmäktiges budget för år 2024 innehåller sju övergripande mål som gäller för stadens samtliga nämnder och styrelser. De är:

- Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.
- Segregationen i Göteborg ska brytas.
- Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.
- Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.
- Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.
- Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.
- Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor

För att skapa förutsättningar för god måluppfyllelse för de mål nämnden fått från kommunfullmäktige kommer nämnden – liksom föregående år - att utgå från egna nämndmål. Nämndmålen är härledda ur nämndens reglemente och anger mål för nämndens grunduppdrag. Kommunfullmäktiges mål relateras således till nämndens grunduppdrag genom att de bryts ner och arbetas in i nämndmålen i denna verksamhetsplan. Nämndmålen är följande:

- Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen
- Demokrati och medborgarservice ska stötta staden för att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg
- Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag
- Demokrati och medborgarservice ska vara en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare

Arbetet med de tre hållbarhetsdimensionerna social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet ska integreras i ordinarie arbete.

2.1 Nämndens mål

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

Beskrivning

Demokrati och medborgarservice bidrar till en enkel vardag för stadens målgrupper genom att effektivt besvara frågor, ge information och vägleda i relevanta kanaler. Kontakten med förvaltningen ska vara tillgänglig och professionell.

Förvaltningen stödjer stadens verksamheter att utveckla tillgänglig och behovsanpassad service till sina målgrupper. Vi erbjuder kunskap, arbetssätt och metoder för att förstå omvärld och lyssna in behov. Stadens verksamheter ska få kvalitativa leveranser.

Inom målområdet levererar förvaltningen följande digitala tjänster: bastjänsterna Göteborgs Stads kontaktcenter, extern service och kommunikation samt tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst.

Strategier för särskilt fokus 2024

- Nämnden ska säkerställa att relevant stöd erbjuds för att möjliggöra stadens serviceutveckling. Det ska nämnden göra genom att hämta in och kartlägga behov av stöd hos förvaltningar och bolag
- Nämnden ska utveckla sitt proaktiva stöd till förvaltningar och bolag i omvärldsanalys och analys av målgruppers behov
- Nämnden ska bidra till förkortade svarstider i staden och förbättrad återkoppling genom stöd till staden i bemötande och tillgänglighet

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

Beskrivning

Nämnden bidrar till en öppen stad där alla kan vara delaktiga genom att ge invånarna tillgång till begriplig information och erbjuda möjligheter för dialog och inflytande. Förvaltningen gör det enkelt och betydelsefullt att vara delaktig. Demokrati och medborgarservice stödjer nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för invånare att vara delaktiga och få inflytande. Vi informerar, stödjer och utvecklar metoder. Stadens verksamheter ska få kvalitativa leveranser. Vi samverkar med stadens nämnder, styrelser, förvaltningar, bolag, akademi, civilsamhället och andra aktörer.

Inom målet levererar nämnden följande digitala tjänster: bastjänsterna demokratistärkande metoder och verktyg samt öppna data

Inom ramen för detta mål ska program för jämlik stad samt Göteborgs stads trygghetsskapande och brottsförebyggande program med tillhörande planer omhändertas.

Strategier för särskilt fokus 2024

- Nämnden ska stärka arbetet med det proaktiva demokratiuppdraget genom att stödja stadens verksamheter att i större utsträckning utgå från medborgarnas behov av inflytande och att stärka arbetssätt där själva sakfrågan sätts i centrum för hur invånare ska involveras / utgör utgångspunkt för involvering
- Nämnden ska arbeta för att tydliggöra och kommunicera innehållet i stadens infrastruktur för demokrati samt nämndens specifika ansvar i den
- Nämnden ska stödja staden med kompetenshöjande insatser och utbildningar kring medborgardialog samt minoriteters rättigheter

Omhändertagande av kommunfullmäktiges mål

Målet omhändertar följande kommunfullmäktige mål;

- Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.
- Segregationen i Göteborg ska brytas.
- Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.

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

Beskrivning

Nämnden bidrar till en hållbar och jämlik vardag genom rådgivning, kunskapshöjande insatser och handläggning av myndighetsutövning. Förvaltningen informerar och ger råd till konsumenter utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna. Vi ger stöd till göteborgarna utifrån deras behov och säkerställer att de har den kunskap och förutsättningar de behöver för att ha en privatekonomi i balans. Nämnden har ansvar för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation.

Vi samverkar med civilsamhället, akademien, företagare och andra aktörer. Nämndens leveranser ska vara trygga och rättssäkra.

Inom målet har förvaltningen samordningsansvar för Fairtrade City Göteborg. Inom ramen för detta mål omhändertas också nämndens ansvar för strategi Leva hållbart i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021-2030.

Strategier för särskilt fokus 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.
- Nämnden har en rättssäker och effektiv handläggning av överförmyndarärenden genom följsamhet till lagstiftning och handläggningstider utan onödigt dröjsmål.
- Nämnden ska genom konsumentrådgivning stärka förutsättningarna för välgrundade och hållbara beslut vid köp av vara eller tjänst, med fokus på dem med störst behov.
- Nämnden ska säkerställa framdrift i enlighet med stadens miljö- och klimatprogram genom att arbeta enligt miljöledningssystemet samt omhändertagande av de interna miljömålen.

Omhändertagande av kommunfullmäktiges mål

Målet omhändertar följande mål från kommunfullmäktige:

- Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.
- Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov

2.1.4 Demokrati och medborgarservice ska vara en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare

Beskrivning

Nämnden ska säkerställa en resurseffektiv verksamhet där rätt insatser görs för att verksamhetsutveckla. Det kan exempelvis vara verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Detta ska genomföras tillsammans med medarbetare med verksamhetskunskap och som därigenom kan bistå med utvecklingsförslag. Under år 2024 ska särskilt fokus vara på överförmyndarverksamheten.

Ett aktivt arbete med löneanalys och fortsatt fokus på att vara en attraktiv arbetsgivare är prioriterade frågor. Under 2024 är fokus att bibehålla goda möjligheter till kompetensförsörjning för de behov förvaltningen ser.

För att fortsatt vara en attraktiv arbetsgivare är fokus för år 2024 medarbetares och chefers arbetsmiljö. För att göra förflyttningar inom området arbetar förvaltningen med verksamhetsnära handlingsplaner som har sin utgångspunkt i medarbetarenkätens resultat. Dessa kombineras med fastställda arbetsmiljömål.

Strategier för särskilt fokus 2024

- Nämnden ska fortsatt arbeta med att stärka chefers organisatoriska förutsättningar exempelvis genom implementering av Chefoskopet, stadens forskningsbaserade verktyg
- Nämnden ska skapa förutsättningar för att vara robusta vid förändring genom kompetenshöjande insatser inom exempelvis förändringsledning.
- Nämnden ska säkerställa en resurseffektiv verksamhet med hjälp av verksamhetsutveckling i form av digitalisering inom exempelvis överförmyndarverksamheten
- Nämnden ska systematiskt fortsätta utvecklingen av förvaltningens arbetsplatskultur enligt förvaltningens kulturöverenskommelse

Omhändertagande av kommunfullmäktiges mål

Målet omhändertar följande mål från kommunfullmäktige:

- Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.
- Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.

2.2 Kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden

Centrala uppdrag	Nämndens omhändertagande
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. (2023)	Nämnden arbetar med uppdraget och planerar att kunna presentera underlag för kommunfullmäktige under hösten 2024.
Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att stärka insatserna för ökat valdeltagande i områden med lågt valdeltagande. (2024)	Nämnden har erfarenhet och kompetens för att bedriva ett valstärkande arbete bland annat efter valet 2022. Detta uppdrag kommer att omhändertas med hjälp av metoder och framgångsrika arbetssätt från tidigare arbete.
Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att tillgängliggöra lokaler som efterfrågas av valnämnden för att säkerställa tillgång till vallokaler över hela Göteborg. (2024)	Nämnden kommer att prioritera förfrågan om vallokal.
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.(2024)	Nämnden har sedan tidigare särskilt samordningsansvar för strategin "Vi skapar förutsättningar för att leva hållbart" i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030. Uppdraget innebär att säkerställa framdrift av arbetet med strategin genom att samordna och driva på stadens förvaltningar och bolag. Under 2024 ska nämnden omhänderta uppdraget genom att förstärka befintliga nätverk samt ökad samverkan.

2.3 Nämndens uppdrag till förvaltningen

Uppdrag	Förvaltningens omhändertagande
Uppdrag till förvaltningen att inkomma med reviderat förslag till Ö-dialogens arbetsordning senast juni 2024 (2023)	Förvaltningen arbetar med uppdraget och kommer att återsrapportera ett reviderat förslag inom angiven tidsperiod.
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. (2023)	Förvaltningen har presenterat underlag för nämnden vid sammanträde 20 december 2023. Ärendet är bordlagt till nästa sammanträde.
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. (2023)	Förvaltningen genomför utvärderingen under december och januari månad. Nämnden kommer att delges utvärderingen i samband med nämndmötet i mars månad 2024
Uppdrag till förvaltningen om att övervaka konsekvensen av paragrafen ”religiöst och partipolitiskt obundet” i Nämnden för demokrati och medborgarservices riktlinje för Regnbågshuset samt återkomma till nämnden vid eventuella organisationer och aktiviteter som inte tillåts arrangerats samt särskilt beakta detta vid utvärdering av riktlinjen. (2023)	Förvaltningen genomför utvärderingen under december och januari månad. Nämnden kommer att delges utvärderingen i samband med nämndmötet i mars månad 2024

3 Uppföljning

Till kommunledningen

Nämnd/bolagsstyrelse ansvarar för uppföljningen av dels den egna verksamheten som det beskrivs i reglemente och ägardirektiv, dels kommunfullmäktiges inriktningar, mål och uppdrag. Rapporteringen till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige ska ske utifrån ett väsentlighetsperspektiv. Uppföljningens resultat ska bidra till såväl kontroll, lärande som utveckling av verksamheten. Uppföljningen ska under året vara heltäckande och belysa hur verksamheten utvecklas i förhållande till inriktningar, mål och uppdrag som fastställts i kommunfullmäktiges budget och i det egna budgetbeslutet.

Utifrån slutsatser från uppföljningen ansvarar nämnd/bolagsstyrelse för att fatta beslut om åtgärder för att komma till rätta med orsaker till allvarliga avvikelser och brister i kvalitet.

Uppföljning till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige under 2024 föreslås ske med tre fasta rapporteringstillfällen samt komplettering med information vid behov. Rapporteringstillfällena är:

- Delårsrapport per mars
- Delårsrapport per augusti
- Årsredovisning inklusive kompletterade uppföljning per december

Delårsrapporterna föreslås under 2024 fokusera på viktig styrinformation så som det ekonomiska läget, personalfrågor, väsentliga avvikelser i grunduppdragen samt frågor av uppsiktskaraktär. Kommunfullmäktiges mål följs upp i delårsrapporten för augusti och i årsredovisningen. Med anledning av den ansträngda ekonomiska situationen får kommunstyrelsen som ett komplement till den ordinarie uppföljningen skriftligen information om det ekonomiska läget per februari, april, maj, september, oktober och november.

Till nämnden

Förvaltningen kommer att följa kommunledningens tidplan för uppföljning och komplettera informationen vid dessa tillfällen utifrån nämndens mål och uppdrag.

Detta innebär att analys av nämndens måluppfyllelse kommer delges nämnden vid delårsrapport per augusti samt årsredovisning.

Därtill har förvaltningen inplanerat löpande information till nämnden vid nämndsammanträden.