



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-09-14

Diarienummer N043-0053/23

Handläggare

Andrea Utbult

Telefon: 031 – 356 09 36

E-post:

andrea.utbult@demokratimedborgarservice.goteborg.se

Delårsrapport augusti 2023

Förslag till beslut

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner förvaltningens förslag till delårsrapport augusti 2023.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner att risken Överföring av personuppgift till tredje land i den samlade riskbilden för 2023 utgår.
3. Nämnden för demokrati och medborgarservice förklarar uppdrag till förvaltningen om att ta fram ett beslutsunderlag om att stänga av kommentarer, chattar och liknande i sociala medier tills dess att vi fått ett nytt avtal mellan USA och EU men fortsätta publicera information som avslutat.
4. Nämnden för demokrati och medborgarservice förklarar beslutet omedelbart justerat.

Sammanfattning

Nämnden för demokrati och medborgarservice har tagit fram den andra delårsrapporten för 2023, per augusti, till kommunledningen. Rapporten följer stadens anvisningar för vad som ska rapporteras.

Förvaltningen föreslår att nämndens uppdrag till förvaltningen om att ta fram beslutsunderlag för att stänga ner kommentarer och chattar i sociala medier avslutas samt att en risk i nämndens samlade riskbild utgår. Risken handlar om överföring av personuppgifter till tredje land utifrån nämndens personuppgiftsansvar och har hanterats genom två åtgärder. Anledningen till att uppdraget och risken utgår är att den inte kvarstår eftersom EU-kommissionen under sommaren fattat beslut som undanröjer många av problemen med tredjelandsöverföring till USA.

Resultatet för perioden januari till och med augusti är 17,8 miljoner kronor. Prognosen för helåret är ett överskott på 2 miljoner kronor.

Bedömning ur ekonomisk, ekologisk och social dimension

Uppföljningsrapporten är av formell karaktär. Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Bilagor

1. Delårsrapport augusti 2023 Nämnden för demokrati och medborgarservice
2. Mål och aktiviteter kompetensförsörjning
3. Uppföljning samlad riskbild 2023-08-31
4. Uppföljning intern kontrollplan 2023-08-31
5. Uppdaterad rekommendation om tredjelandsoverföringar till USA

Ärendet

Nämnden för demokrati och medborgarservice har tagit fram årets andra uppföljning, delårsrapport augusti. Rapporten innehåller väsentlig styrinformation till kommunledningen samt uppföljning av nämndens risker för 2023.

Beskrivning av ärendet

Under 2022 ska nämnden ta fram delårsrapporter per mars, augusti och december enligt kommunstyrelsens anvisningar. För delårsrapporterna upprättar stadsledningskontoret en mall med anvisningar för rapportens innehåll och form. Denna delårsrapport är nämndens andra rapportering för 2022 och följer stadens mall.

I nämndens tid- och arbetsplan för 2023, 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. Därför finns denna uppföljning med som bilagor till delårsrapporten. Den samlade riskbilden innehåller åtgärder som förvaltningen redan infört i verksamheten samt nya åtgärder som förvaltningen ser behöver hanteras under året för att minska identifierade risker. Utifrån den samlade riskbilden har förvaltningen tagit fram en intern kontrollplan. Den innehåller de risker som det redan finns framtagna åtgärder för och som särskilt ska granskas under året. Detta för att säkerställa att åtgärderna fungerar som det är tänkt genom exempelvis stickkontroller. Den samlade riskbilden och internkontrollplan är gemensam med överförmyndarnämnden.

Uppföljningsrapporten innehåller följande sammanfattning

Perioden har präglats av ett intensivt arbete med att implementera den nya styrmodellen för digitala tjänster. Förvaltningen har också sett ett ökat inflöde av ärenden, både inom budget- och skuldrådgivningen och överförmyndarenheten. Utvecklingen inom demokratiuppdraget fortsätter och i slutet av augusti samordnade förvaltningen stadens deltagande i Frihamnsdagarna.

Demokrati och medborgarservice är sedan den 1 januari en av stadens tre leverantörer av gemensamma digitala tjänster. Förvaltningens nya leverantörsuppdrag innebär både en påverkan på vårt grunduppdrag samt på arbetssätt och samarbetsformer.

Förvaltningen har haft stort fokus på internt utvecklingsarbete och att ta fram arbetssätt för styrning och uppföljning av tjänsterna. Vi ser också över tjänsternas innehåll, eftersom förutsättningarna kan vara annorlunda nu jämfört med när tjänsterna beslutades i november 2021. Det gäller till exempel Göteborgsförslaget, som ligger inom tjänsten demokratistärkande metoder och verktyg.

Under sommaren inkom en uppsägning av tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst från inköps- och upphandlingsförvaltningen utifrån svårighet att bedriva en kostnadseffektiv kundtjänst.

Upphandling av nytt telefonisystem försenad

Göteborgs Stads upphandling av en ny helhetslösning för telefoni har avbrutits vid två tillfällen, under 2022 och i juni 2023. För att öka konkurrensmöjligheterna och minska kostnaderna kommer i stället en standardlösning avropas. Lösningen saknar ett integrerat stöd för ärendehantering vilket inte möjliggör för stadens kundtjänster att följa inkommande ärenden och ge en mer kostnadseffektiv service för de vi är till för.

Fortsatt hög efterfrågan på budget- och skuldrådgivning och överförmyndarverksamhet

Efterfrågan på budget- och skuldrådgivning är fortsatt hög. I dagsläget har medborgare en mer besvärlig ekonomisk situation, vilket beror på att de generella kostnaderna för hushållen har ökat. Antalet nya ärenden till överförmyndarverksamheten har också ökat under året, vilket har inneburit en fortsatt hög arbetsbelastning.

Uppdrag angående Romano Center i Väst

På nämndsammanträdet i juni fick förvaltningen i uppdrag att utvärdera Romano Center i Väst kopplat till centrets uppdrag. Vi ska också utreda hur Göteborgs Stad kan samråda och arbeta långsiktigt hållbart för romers rättigheter. Förvaltningen planerar att återrapportera uppdraget på nämndsammanträdet i december.

Demokratiska samtal på Frihamnsdagarna

I slutet av augusti samordnade förvaltningen Göteborgs Stads deltagande i Frihamnsdagarna. Arrangemanget var välbesökt och bidrog till nya kunskaper och insikter i det fortsatta arbetet.

Ekonomiskt resultat

Resultatet för perioden januari till och med augusti är 17,8 miljoner kronor. Prognosen för helåret är ett överskott på 2 miljoner kronor.

Förvaltningens bedömning

EU-domstolen fattade under 2020 beslut om Schrems II, ett beslut som gjorde att det inte längre var tillåtet att föra över personuppgifter från EU till mottagare i USA enligt dataskyddsförordningen (GDPR).

Under 2022 fick förvaltningen ett uppdrag från nämnden om att ta fram ett beslutsunderlag angående att stänga av kommentarer, chattar och liknande i sociala medier tills dess att vi fått ett nytt avtal mellan USA och EU men fortsätta publicera information avslutas.

I nämndens samlade riskbild för 2023 finns också en risk om överföring av personuppgifter till tredje land utifrån nämndens personuppgiftsansvar. För att hantera risken har förvaltningen arbetat med åtgärder för att minimera risker kring personuppgiftsöverföringen i sociala medier, verksamhetssystem och övriga webbtjänster nämnden är personuppgiftsansvarig för.

Den 10 juli i år fattade EU-kommissionen ett beslut som undanröjer många av problemen med tredjelandsöverföring till USA. Beslutet innebär att USA säkerställer en adekvat skyddsnivå för personuppgifter som är jämförbar med den som finns inom EU. Företag med bas i USA har sedan beslutet fattades möjlighet att certifiera sig som en garanti för att de uppfyller kraven om skyddsnivå. De företag som äger de sociala medier, verksamhetssystem och övriga webbtjänster förvaltningen använder finns med på listan.

Förvaltningen bedömer därför att uppdraget kan avslutas och att risken med åtgärder för överföring av personuppgifter till tredje land kan utgå ur den samlade riskbilden. Förvaltningen kommer även om uppdraget avslutas och risken utgår fortsätta det löpande arbetet med att vara varsamma med personuppgifter i sociala medier, verksamhetssystem och övriga webbtjänster där nämnden är personuppgiftsansvarig och dokumentera att hanteringen följer GDPR.

Eva Englund

Förvaltningsdirektör