



Delårsrapport mars 2025 - nämnder och styrelser

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	4
2.1	Verksamhetens utveckling	4
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling.....	4
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	9
3	Övrig uppföljning till kommunledningen.....	10
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	10
3.1.1	Personalvolymutveckling	10
3.1.2	Årlig uppföljning av aktiva åtgärder och systematiskt arbetsmiljöarbete.....	10
3.2	Ekonomisk uppföljning.....	11
3.2.1	Resultatredovisning i sammandrag nämnder	11
3.2.2	Utfall till och med perioden	12
3.2.3	Prognos.....	12
3.2.4	Kostnadsuppföljning bastjänster och förändringsinsatser	13
3.2.5	Resultaträkning	14
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	15
3.3.1	Effektivisering genom minskad administration och digitalisering	15
3.3.2	Redovisning av uppdrag Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att utveckla hur stödet till övriga nämnder i högre grad kan anpassas och erbjudas utifrån nämndernas behov och önskemål, för att möjliggöra bättre efterlevnad av §5 i nämndernas reglemente	16
4	Insamling av information inför Budget 2026	18
5	Styrinformation till nämnden.....	19
5.1	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige (Utökad kommentar)	20
5.2	Uppföljning av nämndens uppdrag till förvaltningen	23

1 Sammanfattning

Delårsrapport mars innehåller styrinformation till kommunledningen gällande verksamhetens utveckling, ekonomi och HR i avsnitt 1-4 enligt stadens anvisning för delårsrapport mars. Detta inkluderar uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet där samtliga områden har omhändertagits under året. Delårsrapport mars ska vara mindre omfattande än övriga rapporteringar och därför fokuserar rapporteringen till nämnd i avsnitt 5 på kort information om överförmyndarverksamhetens digitalisering som efterfrågats av nämnden samt redovisning av omhändertagande av de politiska uppdragen enligt nämndens tid - och arbetsplan.

Verksamhetens utveckling

Nämnden för demokrati och medborgarservice har under första kvartalet 2025 arbetat med att omhänderta politiska mål och uppdrag och planera verksamheten för året. Demokratidagen genomfördes den 3 april och hade tema demokratins kraft i samverkan.

Rapporten visar att förvaltningens verksamheter har en hög efterfrågan. Exempelvis har antal kontakter ökat inom budget- och skuldrådgivningen samt består på en hög nivå för medborgarkontoren.

I rapporten beskrivs en väsentlig avvikelse till kommunledningen om förlängda handläggningstider för överförmyndarverksamheten till följd av försenat införande av nytt verksamhetssystem och digitala verktyg.

Uppdrag

Förvaltningens samlande bedömning är att samtliga politiska uppdrag som tilldelats nämndens och förvaltningen är omhändertagna och påbörjade.

I avsnitt 3.1.3 redovisas uppdraget till nämnden att utveckla hur stödet till övriga nämnder i högre grad kan anpassas och erbjudas utifrån nämndernas behov och önskemål, för att möjliggöra bättre efterlevnad av §5 i nämndernas reglemente. För uppdraget lämnas också en kostnadsprognos på 2 800 tkr utöver nuvarande budgetram som ska inkluderas i budgetunderlaget inför 2026.

Ekonomi

Resultatet för perioden till och med mars är 5,6 miljoner kronor och helårsprognosen är ett nollresultat.

Efter beslut i kommunstyrelsen har avsnitt 4 tillkommit i delårsrapporten för att ge möjlighet för nämnden att lämna väsentlig information om omvärldsförändringar inför budget 2026. Förvaltningen har i nuläget inte konstaterat några väsentliga förändringar att rapportera. Initiativ eller möjligheter till ambitionshöjningar/-sänkningar har utifrån anvisningen inte beaktats, vilket innebär att sådana inspel behöver omhändertas i den fortsatta politiska budgetprocessen.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Volym-, intäkts- 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)	1118 (961)	4200 (3928)
Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen	985 (891)	3500 (3472)
Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen	543 (439)	1700 (1630)
Antal anmälningar/ansökningar om nya ställföreträdarskap	310 (311)	1100 (1103)
Andel granskade årsräkningar	4 (28)	50-70 (97)
Antal ärenden till medborgarkontoren	7470 (8327)	27000 (30898)
Antal besök till Teckenspråksforum (inklusive antalet besök till Äldrevägledare)	237 (225)	1050 (1072)
Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession*	3 (-)	50 (-)
Antal nyregistrerade användare av Göteborgsförslaget samt prognos för antal användare på helår	1891 (2909)	86500 (79022)
Antal kontakter som invånarguiderna haft med invånarna	4065 (2720)	25000 (23650)
Antal besök till Regnbågshuset	2186 (2000)	8700 (7927)
Antal kontakter som Romano Center i Väst haft med personer i målgruppen romer **	168 (-)	560 (-)
Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession	125 (80)	300 (270)

*Sättet att föra statistik för antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession har ändrats, finns därför inga jämförbara siffror med föregående år.

**Finns inga jämförbara mått under föregående period på grund av byte av rapporteringsmetod

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

Periodens utfall visar på fler första kontakter till konsumentrådgivningen jämfört med samma kvartal 2024. De flesta kontakter tas via telefon. Bedömningen är att ökningen främst beror på utökad tillgänglighet eftersom ökningen pågått sedan september 2024 då konsumentrådgivningens telefonrådgivning utökades med två

timmar i veckan. Prognosen är därför att det kommer vara fler inkomna första kontakter i år jämfört med 2024.

Servicenivån är hög. Väntetiden i telefon är kort och det är få samtal som inte kommer fram. De vanligaste frågorna under perioden var reklamationsfrågor, vilket överensstämmer med tidigare år.

Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen

Periodens utfall visar på fler inkomna kontakter jämfört med kvartal 1 2024. Det är ett fortsatt högt tryck på budget- och skuldrådgivningen och i mars 2025 var antalet inkomna kontakter väsentligt fler än mars 2024 (358 jämfört med 278). Det finns i dagsläget inga tecken på att antalet kontakter kommer minska i närtid.

Den höga efterfrågan på rådgivning beror framförallt på det svåra ekonomiska läget för hushållen, med ökad arbetslöshet samt reallöner som inte ökat i takt som levnadsomkostnader. Detta slår hårt mot hushåll med låga inkomster där ensamstående föräldrar är en särskilt utsatt grupp. Av dem som tar kontakt med budget- och skuldrådgivningen minskar andelen som har lön som inkomstkälla och är nu ca 46 % av de rådsökande. Samtidigt ökar andelen som har försörjningsstöd och a-kassa.

Antalet kontakter varierar under året och hänger tätt samman med förändringar i samhället och det är svårt att göra en säker prognos. Bedömningen i nuläget är att kontakter kommer landa på ungefär samma nivå i år som 2024 och 2023. Åtgärder planeras för att motverka ökade väntetider.

Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen

Periodens utfall visar på fler nya ärenden jämfört med föregående år. Antalet nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen fortsätter därmed att öka.

Även andelen av de inkomna kontakterna som blir ärenden, det vill säga de som har behov av fortsatt kontakt med rådgivare, är något högre (55 %) jämfört med 2024 (47 %). Många har behov av att träffa en rådgivare i ett möte om den egna ekonomiska situationen. Det är också vanligt att möten bokas in i de fall det är svårt att ta till sig information under den första telefonkontakten.

Antal anmälningar/ansökningar om nya ställföreträdarskap

Periodens utfall visar på ett något lägre inflöde av ansökningar och anmälningar av godmanskap (8%) jämfört med samma period föregående år. Ansökningar och anmälningar om förvaltare har däremot ökat med 11 %. Totalt är dock antal anmälningar och ansökningar om ställföreträdarskap på samma nivå som 2024.

Många ansökningar/anmälningar blir aldrig ett förordnande. 2024 var det endast 55 % av alla inkomna ansökningar och anmälningar som efter utredning blev ett förordnande.

Andel granskade årsräkningar

Andel granskade årsräkningar för perioden är markant lägre än 2024. Den största påverkande faktorn är överförmyndarens byte av verksamhetssystem. Införande blev försenat i flera omgångar och infördes först kvartal 1 2025, kort före årets granskningsperiod.

Detta har också rapporteras som en avvikelser till kommunledningen i denna rapport.

I år har 862 årsräkningar kommit in digitalt jämfört med 794 stycken föregående år.

Antal ärenden till medborgarkontoren

Under nuvarande period har det varit färre ärenden än under samma period 2024 men fortsatt fler än samma period 2023. En bidragande orsak kan vara att medborgarkontoret Frölunda stängde två veckor i samband med flytt samt att det varit en utmaning för besökarna att hitta till den nya kontoret i kulturhuset, som i övrigt stått tomt. Även ramadan tros ha påverkat med en minskning i besöksstrycket. Ärendeflödet följs noggrant framöver för att se om det blir ett trendbrott som håller i sig (efter fyra år med en ständig ökning av antalet ärenden) eller om det är en mer tillfällig nedgång.

Antal besök till Teckenspråksforum

Antal besök ökar något jämfört med samma period förra året. Prognosen för helår är att besöksverksamheten håller ett jämt flöde ungefär i linje med förra årets resultat.

Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession

Under första kvartalet har Teckenspråksforum haft ett fåtal kontakter. Nyanställningar och behov av att utveckla interna processer har påverkat möjligheten till antal kontakter. Förhoppningen är att kunna leverera fler insatser framöver. Under nästkommande kvartal ser vi att antal kontakter kommer öka då verksamheten anordnar Teckenspråk i fokus.

Antal nyregistrerade användare av Göteborgsförslaget samt prognos på antal användare för helår

Periodens utfall visar på något lägre antal nyregistrerade användare än föregående period. Under samma period förra året genomfördes bland annat en kommunikationskampanj, vilket medförde en ökning av antal nyregistreringar. Under nuvarande period har ingen liknande insats gjorts. Prognosen för helåret är att det blir ett något lägre antal nyregistrerade användare i år.

Antal kontakter som invånarguiderna haft med invånarna

Periodens utfall visar på fler antal kontakter än föregående period. Under samma period under 2024 hade var invånarguiderna endast i stadsområde Hisingen och Nordost. Nu finns även invånarguiderna i Sydväst, vilket också bidrar till ökningen. Prognosen är därför också högre för helåret 2025 än föregående år.

Invånarguiderna började arbeta uppsökande under februari och fokuserade då på lokala aktiviteter i områdena, vilket har uppskattats mycket hos invånarna. Mars månad har präglats av tre större uppdrag: medborgarbudget, samarbete med enheten för samhällsorienterande insatser hos socialnämnd centrum samt undersökande uppdrag från stadsmiljönämnden.

Antal besök till Regnbågshuset

Periodens utfall visar på något fler besök jämfört med föregående års period. Ökningen i antal besök beror dels på att mötesplatsen blir mer och mer känd, dels att Regnbågshuset sedan sommaren 2024 har öppnat upp för bokningar alla dagar i veckan. Detta har framförallt inneburit fler bokningar på obemannade måndagar och vissa helgdagar (men också en minskning av bokningar och besök den helg i månaden som mötesplatsen är bemannad).

För att få arrangera en aktivitet i Regnbågshuset under en obemannad dag behöver arrangören känna sig trygg i lokalen och ha tidigare erfarenhet av att ansvara för aktivitet på mötesplatsen. Detta innebär att fler och fler arrangörer får möjlighet att boka fler dagar, ju längre tiden går.

För tillfället finns det 95 arrangörer med giltiga överenskommelser för att få

arrangera i Regnbågshuset som hittills skapat över 150 aktiviteter av, tillsammans med och för hbtqi-communityt.

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

På grund av byte av rapporteringsmetod finns inga jämförbara siffror med föregående år. Verksamheten har arrangerat fem mötesplatser för att nå ut med kunskap till romer, skapa möten mellan staden och målgruppen romer samt bygga tillit. Fler mötesplatser är planerade under året. Verksamhetens bedömning är att fler inom målgruppen nationella minoriteten romer har fått stöd än föregående år.

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

Antal kontakter har ökat i jämförelse med samma period föregående år. Fler samarbetsmöten har genomförts med bland annat arbetsmarknad- och vuxenutbildning, äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, grundskoleförvaltningen och förskoleförvaltningen för att stötta dem i hur de kan stärka romers rättigheter inom sina verksamheter. Första kvartalet har också inneburit en hel del planering inför firandet av Internationella Romadagen 8 april, vilket också påverkar ökningen.

Förvaltningen bedömer att stadens övriga förvaltningar i allt större utsträckning inser vilket ansvar som lagen om nationella minoriteter innebär för dem och att de gärna tar stöd från Romano Center för att utveckla deras arbetssätt och för att de ska nå ut bättre till romer i Göteborg.

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall perioden 2025	Prognos helår 2025	Utfall helår 2024	Utfall helår 2023
Lösningsgrad i bastjänst i Göteborgs Stads kontaktcenter %	40	35*	38	36
Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %	94	90*	94	94
Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	80	80*	87	81
Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	94	90*	91	90
Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data	7	7	7	6
Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle	4	4	5	8
Genomsnittlig handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap	120	210	106	95
Genomsnittlig handläggningstid för ansökningar/anmälningar om förvalterskap	196	270	163	131

** Målvärde*

Lösningsgrad i bastjänst i Göteborgs Stads kontaktcenter %

Periodens utfall visar på en hög lösningsgrad. För Kontaktcenter så varierar lösningsgraden mellan 30-40% beroende på vilka frågor som är aktuella under respektive månad och mätperiod. En bidragande orsak till en viss ökning är som tidigare att det har blivit enklare för servicevägledarna att hitta svar på goteborg.se. Inlämnad prognos för helår är målvärdet för tjänsten.

Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %

Kontaktcenter har haft en god bemanningssituation utan större personalomsättning senaste perioden. Detta gör att tillgängligheten är god gentemot de vi är till för. Inlämnad prognos för helår är målvärdet för tjänsten.

Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %

Lösningsgraden inom kundtjänst ligger på stabila nivåer och varierar mellan de olika kunderna (43 - 100%) beroende på kundens förutsättningar och önskemål. Ett kontinuerligt arbete och dialog med kunderna sker löpande för att säkra lösningsgraden och på sikt höja den.

Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %

Verksamheten har arbetat med produktionsplanering och bemanningsoptimering vilket medför att andelen besvarade samtal fortsatt ligger på en hög nivå. Detta visar på god tillgänglighet och effektiv service och medborgarens behov av kontakt har mötts på ett bra sätt.

Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data

Antal publicerade dataset är i nuläget något färre än tidigare då två förvaltningar valt att avpublicera dataset som ej bedömts vara relevanta. Mängden publicerad data förväntas dock att öka framöver efter nya lagkrav kring tillgängliggörande av data, enligt den så kallade öppna datalagen som trädde i kraft i augusti 2022.

Antal veckor innan första bokade budget- och skuldrådgivningstillfälle

Under perioden har alla rådsökande erbjudits bokad besök inom fyra veckor och under perioden januari till februari var väntetiden under 4 veckor. För att fortsättningsvis klara av att erbjuda bokad tid inom fyra veckor kommer fler resurser att krävas och det sker genom intern omfördelning av personal och bemanningsförstärkning.

Genomsnittlig handläggningstid för ansökningar/anmälningar om godmanskap

Under perioden har den genomsnittliga handläggningstiden ökat något jämfört med föregående period. Framförallt är det tiden från att ansökningar/anmälningar kommer in till att de kan fördelas till en handläggare som har ökat, från 16 till 50 dagar under årets 3 första månader. Den största påverkande faktorn är överförmyndarens byte av verksamhetssystem. De långa handläggningstiderna rapporteras också som en avvikelse i delårsrapporten.

Prognos för handläggningstider utifrån nuvarande förutsättningar är att ärenden som inkommer i december 2025 får en handläggningstid på 210 dagar för godmanskap.

Genomsnittlig handläggningstid för ansökningar/anmälningar om förvalterskap

På samma sätt som för godmanskap har den genomsnittliga handläggningstiden för

förvaltarskap ökat något jämfört med föregående period. Orsaken är densamma som för godmanskap.

Prognos för handläggningstider utifrån nuvarande förutsättningar är att ärenden som inkommer i december 2025 får en handläggningstid på 270 dagar för förvaltarskap.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Långa handläggningstider inom Göteborgs Stads överförmyndarverksamhet
Orsak till att avvikelsen uppstått
I årsrapport till nämnden för demokrati och medborgarservice för 2024 rapporterades en avvikelse om att införandet av ett nytt verksamhetssystem för överförmyndaren var försenat med risk för förlängda handläggningstider. Trots vidtagna åtgärder så som omplanering av verksamhet och digitalisering står det nu klart att systembytet medför ännu längre handläggningstider än vad verksamheten planerat för. Orsakerna är flera. Exempelvis har handläggningen i det nya systemet visat sig ta längre tid än vad verksamheten känt till. Den nya systemleverantören har även haft utmaningar i att hantera Göteborgs Stads stora datamängder samt möta krav på funktionalitet utifrån verksamhetens processer och arbetssätt. Dessutom kommer viss funktionalitet levereras först under kvartal två. Vidare har handläggarna behövt ge support till ställföreträdarna i de nya e-tjänsterna. Detta har i sin tur skett i samband med ett fortsatt högt inflöde av ärenden.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
De längre handläggningstiderna påverkar tiden det tar innan personer som ansökt om ställföreträdare eller begärt ett samtycke till olika rättshandlingar får beslut i sitt ärende. Handläggningstiderna påverkar även tiden det tar innan överförmyndaren genom granskning av årsräkning har säkerställt att inget oegentligt har skett och att huvudmän och ställföreträdare får beslut om.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Konsekvenserna blir en ansträngd arbetsmiljö för både medarbetare och chefer i verksamheten. Exempelvis utifrån nya arbetssätt till följd av systembyte.
Ekonomiska konsekvenser
Förvaltningen bedömer i nuläget att avvikelsen inte medför några ekonomiska konsekvenser.
Vidtagna åtgärder
Förvaltningen har vidtagit följande åtgärder; - dialog med leverantör om behov av leverans av funktionalitet - processutveckling av arbetssätt - översyn av rutiner - fortsatt digitalisering - översyn av möjlig omfördelning för resursförstärkning

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Personalvolymsutveckling

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2025	Utfall 2024
Antal årsarbetare	38,1	37,3	235	230,3

Antal årsarbetare som mått inkluderar alla typer av anställningar, såväl tillsvidareanställningar som projektanställningar. Förvaltningen har en ökning av antalet årsarbetare för aktuell period jämfört med samma period föregående år. Detta härleds till utökade uppdrag inom demokratiuppdraget samt invånarguiderna.

3.1.2 Årlig uppföljning av aktiva åtgärder och systematiskt arbetsmiljöarbete

Årlig uppföljningen av aktiva åtgärder

Ja. Den årliga uppföljningen av aktiva åtgärder är genomförd. Förvaltningen har identifierat hinder i form av att det i medarbetarenkätens resultat fortsatt finns medarbetare som upplever sig kränkta och trakasserade. Här planerar arbetsgivaren för flertalet kompetenshöjande insatser för såväl chefer som medarbetare. Bland annat ska samtliga medarbetare under 2025 genomföra e-utbildningen "En inkluderande arbetsplats" samt gå en fördjupningsföreläsning på temat inkludering. Chefer kommer även ha en riktad aktivitet på ett chefsforum under året.

Åtgärder som har genomförts under 2024:

Arbetsgivaren har genomfört en fokusgrupp för att undersöka hur föräldrar upplever möjligheterna att förena arbetsliv och föräldraskap. Fokusgruppen gav en bättre förståelse för hur medarbetare upplevt kommunikationen med chef inför, under och efter längre föräldraledighet. För att skapa lika och bättre förutsättningar att förena föräldraskap och arbetsliv har HR tagit fram en checklista riktad till chefer och medarbetare inför föräldraledighet. Checklistan ska implementeras under 2025.

Åtgärder som ska genomföras 2025:

Under 2025 kommer HR tillsammans med chefer öka användandet av urvalsfrågor i rekryteringsprocesserna. Syftet med urvalsfrågor är att få bättre underlag att göra urval på, då frågorna kopplas direkt till kravprofilen. På så sätt kan också risken minska för diskriminering. På sikt vill arbetsgivaren att urvalsfrågor ska ersätta det personliga brevet helt.

Årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet

Ja. Förvaltningen har genomfört den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Förvaltningen behöver kunskapshöja medarbetare inom det systematiska arbetsmiljöarbetet. Viss brist finns i kunskaper gällande Göteborgs stads riktlinje och policy för medarbetarskap och chefskap. De dokument som finns på Digitala Navet ska tydliggöras generellt men särskilt vid introduktion av nya medarbetare.

Förvaltningen behöver fortsätta att följa upp rapporteringen kring tillbud och arbetsskador. Särskilt fokus behöver läggas på utredningsarbete med stöd till cheferna. Åtgärderna planeras under 2025.

De största arbetsmiljöriskerna

Förvaltningen har identifierat följande arbetsmiljörisker som finns i nästan samtliga verksamheter inom förvaltningen:

- Hot och våld
- Risk för hot och våld
- Otillåten påverkan

Ohälsosam arbetsbelastning samt brist på återhämtning, risken har minskat på förvaltningsövergripande nivå men är fortfarande ett område som vi följer noggrant.

Åtgärder som genomförs är att arbetssättet kring rutiner som finns gällande hot och våld. Ny riskbedömning genomförs årligen inför revidering av verksamheternas hot och våld rutiner samt att rutinen årligen tas upp på respektive arbetsplatsträff.

Ohälsosam arbetsbelastning följs upp särskilt i februari och september där förvaltningen går igenom vilka åtgärder respektive verksamhet har vidtagit.

Främjande faktor (friskfaktor)

En främjande faktor är Utveckling. Arbetet känns meningsfullt och det finns en känsla av att lära nytt och utvecklas samt att kunskaper och förmågor tas tillvara.

Förvaltningen fortsätter arbeta med ett nära ledarskap för att skapa goda förutsättningar för medarbetare att kunna utföra sina uppdrag.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Resultatredovisning i sammandrag nämnder

Resultatredovisning i sammandrag

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	31,1	31,3	-0,2	31,3	125,4	125,4	125,2	115,8
Kostnader	-57,4	-63,3	5,8	-54,8	-248,2	-248,2	247,9	-233,4

Kommunbidrag	30,7	30,7	0,0	31,5	122,8	122,8	122,8	125,9
Kommuninterna bidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Resultat	4,3	-1,3	5,6	7,9	0,0	0,0	0,0	8,4

3.2.2 Utfall till och med perioden

Resultatet för perioden januari till och med mars är 4,3 mnkr, vilket innebär en positiv avvikelse mot budget för perioden på 5,6 mnkr. Jämfört med motsvarande period föregående år är dock överskottet 3,6 mnkr lägre, vilket beror på att nettokostnaderna ökat med 12 procent. Kostnadsökningen beror främst på att genomförandet av utvecklingsinitiativ och kostnader för dessa bättre följer plan.

De största avvikelserna mellan utfall och budget för perioden är:

- Nämndens leverantörsupdrag för bastjänster har ett överskott på 2,0 mnkr. Orsakerna är att utvecklingsinitiativen ännu inte har genererat kostnader i nivå med budget samt ett visst överskott på personalkostnader på grund av vakanser i början av året.
- Inom tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst är överskottet cirka 1,0 mnkr, vilket främst beror på vakanser som planeras bemannas från och med april.
- I den kommunbidragsfinansierade verksamheten är överskottet 2,6 mnkr och det beror främst på en viss fördröjning innan utökningar inom medborgarkontor, invånarguider samt budget- och skuldrådgivningen fullt ut genomförts vilket medfört att kostnaderna tillfälligt är lägre än budgeterat. Kostnader för aktiviteter kopplat till demokratiuppdraget planeras också komma senare under året. Även inom stöd och kontorsgemensamt finns ett överskott som innebär att det finns en marginal jämfört med budget. Marginalen är dock betydligt lägre jämfört med föregående år beroende på att nyttjandet av utvecklingsmedel är bättre i fas med budget.

3.2.3 Prognos

Den samlade helårsprognosen för nämnden är ett nollresultat. Demokrati och medborgarservice har dock tre olika finansieringsmodeller som styr nämndens ekonomiska planering och uppföljning, vilka redovisas var för sig nedan.

Bastjänster

För bastjänsterna är prognosen 1,1 mnkr, vilket troligen kan öka ytterligare framöver. Eftersom avvikelser regleras gentemot kunderna kommer det inte att påverka prognosen för nämndens resultat på helåret. För att kunderna ska ha en möjlighet att använda sina resurser på bästa sätt kommer förvaltningen lämna prognos till kunderna innan sommaren. Mer detaljerad kostnadsuppföljning av bastjänsterna återfinns i avsnitt 3.2.4.

Tilläggstjänst

Tilläggstjänsten Verksamhetsanpassad kundtjänst har ett överskott i utfall på grund av vakanser, planerad bemanningsökning från och med april förväntas i nuläget ge ett nollresultat för helåret.

Kommunbidragsfinansierad verksamhet

I den kommunbidragsfinansierade verksamheten är prognosen ett resultat i balans

med budget för helåret 2025.

Nämndens verksamheter har en stor följsamhet mot budget och det upparbetade överskottet i utfall innebär att risken för underskott i den löpande verksamheten bedöms vara relativt liten. Förvaltningen kommer dock förstärka bemanning inom flera områden framöver för att bland annat öka öppettider på medborgarkontor samt genomföra utökning av invånarguider och budget- och skuldrådgivningen. Förvaltningen inkluderar i prognos också förväntat ökade kostnader för aktiviteter inom nämndens demokratiuppdrag samt för utredning av Romano center.

Det försenade systembytet inom överförmyndarverksamheten innebär en ökad belastning på verksamheten och stor risk för förlängda handläggningstider. För att möta detta och förstärka verksamheten utan att tappa fart i utvecklingsarbetet finns behov av tillfällig omfördelning av frigjorda resurser till överförmyndarverksamheten. Planeringen för detta är inte klar, men hänsyn har tagits i den samlade prognosen för året.

3.2.4 Kostnadsuppföljning bastjänster och förändringsinsatser

Bastjänster och digital infrastruktur

Bastjänster	Utfall jan-mars	Budget	Avvikelse	Prognos helår	Budget	Avvikelse
Demokratistärkan de metoder och verktyg	0,2	0,2	0	1,0	1,0	0
Öppna data	0,3	0,4	0,1	1,3	1,4	0,2
Extern service och kommunikation	13,4	14,2	0,8	56,5	57,0	0,4
Göteborg Stads Kontaktcenter	5,9	7,0	1,1	27,0	27,5	0,5
Summa bastjänster	19,7	21,8	2,0	85,8	86,9	1,1

Kostnaderna för bastjänsterna per mars är 2,0 mnkr lägre än budget. Detta beror bland annat på att de löpande kostnaderna för Intraservice tjänster samt utvecklingskostnaderna för perioden är lägre än budget. Även lägre personalkostnader genererar ett visst överskott för perioden.

Prognosen för återbetalning är i nuläget 1,1 mnkr. Utöver detta har förvaltningen budgeterat 1,5 mnkr för byte av telefonsystem där tidplanen är osäker och därmed kan medföra ett ytterligare överskott för året. Förvaltningen återkommer med uppdaterad prognos och avisering till kunderna om återbetalning innan sommaren.

Förändringsinsatser

Under 2025 har nämnden inga förändringsinsatser enligt definitionen i Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Kostnader för utvecklingsinitiativ som pågår ligger inom förvaltning av bastjänsterna.

3.2.5 Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)	Utfall jan-mar	Budget jan-mar	Prognos helår	Budget helår
Bidrag	51	15	320	60
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	31 047	31 275	125 099	125 099
- Verksamhetens intäkter	31 098	31 290	125 419	125 159
Lön ersättningar och förmåner	-27 171	-28 389	-110 664	-109 937
Sociala avgifter och pensionskostnader	-10 960	-11 666	-44 616	-45 171
- Personalkostnader	-38 131	-40 055	-155 280	-155 107
Lämnade bidrag	-35	0	0	0
Köp av huvudverksamhet	0	-503	-2 478	-2 012
Lokal- och markhyror	-3 362	-3 150	-12 556	-12 600
Fastighetskostnader och fastighetsentreprenader	-546	-568	-2 270	-2 270
Bränsle, energi och vatten	-103	-8	-30	-30
Kostnader för transportmedel	-30	-29	-115	-115
Köp av entreprenad och tjänster	-13 508	-17 545	-68 955	-70 180
Övriga verksamhetskostnader diverse	-1 726	-1 399	-6 485	-5 594
- Övriga verksamhetskostnader	-19 310	-23 200	-92 889	-92 802
- Verksamhetens kostnader	-57 441	-63 255	-248 169	-247 909
- Verksamhetens nettokostnader	-26 344	-31 965	-122 750	-122 750
Kommunbidrag	30 689	30 689	122 750	122 750
- Generella statsbidrag och utjämning	30 689	30 689	122 750	122 750
- Verksamhetens resultat	4 345	-1 276	0	0
Finansiella intäkter	0	0	0	0
Finansiella kostnader	0	0	0	0
- Resultat efter finansiella poster	4 345	-1 276	0	0
- Resultat	4 345	-1 276	0	0

3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.3.1 Effektivisering genom minskad administration och digitalisering

Förvaltningen arbetar med effektivisering av administration, styrning och marknadsföring enligt budget. Fokus för 2025 är framförallt att fortsätta utvecklingen av nödvändiga processer för att ytterligare effektivisera och digitalisera interna arbetssätt. När det gäller administration har samtidigt kraven ökat på flera sätt. Till exempel inom områden som informationssäkerhet, rapportering och ökad beredskap, vilket behöver omhändertas i förvaltningen.

För att öka möjligheterna till att arbeta resurseffektivt och möjliggöra arbetssätt som främjar utveckling och nytänkande, fortsätter förvaltningen arbetet med verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Bland flera satsningar kan särskilt nämnas överförmyndarverksamhetens projekt som under år 2025 kommer att fokusera på utveckling som kan frigöra tid. I verksamhetens processer genomförs robotisering av moment samt integrationer och samarbeten för effektivt informationsutbyte med andra myndigheter. Verksamheten erbjuder digitala utbildningar till ställföreträdare samt arbetar aktivt för att öka andelen inkomna digitala handlingar. Parallellt pågår intern kompetensutveckling samt tester för att pröva nya lösningar inom digitalisering och med stöd av AI.

Andra exempel på åtgärder är digitalisering av arkivhanteringen för Budget- och skuldrådgivningen samt att AI används som stöd vid textbearbetning och omvärldsbevakning. En inventering och översyn av förvaltningens digitala tjänster från Intraservice pågår för att säkerställa att nyttjande och nytta motsvarar kostnaderna. Förvaltningen driver också ett projekt för att på sikt optimera lokalanvändningen.

Inom förvaltningens uppdrag att förvalta och utveckla digitala tjänster för staden genomförs effektiviseringar genom till exempel:

- Mina meddelande används för ökad digitalisering inom Kontaktcenter
- Införande av nytt och bättre anpassat ärendehanteringssystem
- Översyn och utveckling av informationsstrukturen för att samla och tillgängliggöra nödvändig information för servicevägledarna
- Utveckling av enhetssidorna på goteborg.se

Demokrati och medborgarservice har i budget 2025 ålagts en riktad besparing på 1 miljon kr, vilket förväntas kunna omhändertas. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att identifiera ytterligare möjligheter till effektiviseringar samt värderar behovet av ersättningsrekryteringar vid vakanser inom ledning, stöd och administration. Förvaltningen återkommer i delårsrapport augusti med uppföljning av åtgärderna samt ekonomiska effekter.

3.3.2 Redovisning av uppdrag Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att utveckla hur stödet till övriga nämnder i högre grad kan anpassas och erbjudas utifrån nämndernas behov och önskemål, för att möjliggöra bättre efterlevnad av §5 i nämndernas reglemente

Om uppdraget

Nämnden för demokrati och medborgarservice fick i uppdrag av kommunfullmäktige den 2025-01-30 § 13 (Dnr SLK-2023-00895) att utveckla hur stödet till övriga nämnder i högre grad kan anpassas och erbjudas utifrån nämndernas behov och önskemål, för att möjliggöra bättre efterlevnad av §5 i nämndernas reglemente. Uppdraget ska kostnadsredovisas i budgetunderlaget för 2026.

Detta avsnitt utgör rapporteringen av uppdraget till kommunfullmäktige.

Om yrkandet

Enligt yrkande (handling 2024 nr 204) behöver nämnden för demokrati och medborgarservice ”stärka stödet till och samarbetet med övriga nämnder för att hela staden ska kunna efterleva paragraf 5: *Nämnden ska aktivt arbeta med och skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande i nämndens verksamhet för kommunens invånare och andra grupper som berörs av verksamheten. Nämnden ska nyttja stadens infrastruktur för detta.*”

Det handlar enligt yrkande om att ”utveckla samarbetet mellan Nämnden för demokrati och medborgarservice och övriga nämnder i utformningen av stödet, där hänsyn behöver tas till vad nämnderna efterfrågar och har behov av. Även i detta arbete är lokala organisationer och lokala mötesplatser centrala aktörer för att nå ut i vissa områden, och samverkan och kunskapsutbytet mellan nämnder behöver stärkas för att få ut ännu större nytta av arbetet.”.

Det framgår också i yrkandet att (...) stadens forum för demokratisk delaktighet och inflytande har brister, och att rollen som Nämnden för demokrati och medborgarservice har som mellanhand i dialoger med invånare inte är fullt ut ändamålsenligt.”

Om samverkan i staden

Behovet av samverkan mellan nämnder och bolag för att gemensamt ta ett större helhetsgrepp kring gemensamma samhällsutmaningar, samråd, dialog och andra delaktighetsinsatser har lyfts i olika sammanhang det senaste decenniet. Bland annat mötte tidigare stadsdelsförvaltningar, som då hade befolkningsansvar, många invånare som önskade diskutera eller ges inflytande i frågor bortom stadsdelsnämndens ansvarsområde. Behovet av att ta ett större helhetsgrepp för att fånga upp och kanalisera lokalt engagemang har uppmärksamts även efter ny nämndorganisation 2021. Det framkom exempelvis i demokrati och medborgarservices kartlägningsrapport av stadens delaktighetsarbete 2022 att samverkan är nödvändig, eftersom många frågor som invånare vill prata om inte ligger inom en enskild nämnds eller bolags ansvarsområde.

För att hantera komplexa samhällsutmaningar och säkerställa att frågor utan tydlig problemägare inte lämnas obesvarade behöver Göteborgs Stad stärka samverkan mellan stadens olika nämnder och förvaltningar. Samtidigt är det avgörande att fånga upp och stötta det lokala engagemanget inom civilsamhället. Staden kan inte enbart agera som en lots som hänvisar vidare, utan måste också aktivt bygga strukturer och samarbeten för långsiktig samverkan.

Förvaltningens förslag

För att möta detta behov föreslår demokrati och medborgarservice att planeringsledare demokrati med lokal geografisk anknytning etableras som en länk mellan stadens förvaltningar och civilsamhället. Deras uppdrag är inte bara att underlätta invånares och civilsamhällets kontakt med staden, utan också att arbeta strategiskt för att stötta och underlätta samverkan förvaltningar och bolag emellan. Detta för att tillsammans öka stadens kapacitet att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande i enlighet med stadens systematiska arbetssätt för medborgarinflytande – Medborgarinflytande 2.0.

Planeringsledarna bör arbeta i nära samarbete med andra resurser som finns lokalt, såsom invånarguider och medborgarkontor, och ha ett lokalt perspektiv på delaktighet och inflytande. Särskilt fokus bör läggas på att stötta förvaltningar som har, eller behöver utveckla mer, kontakt och samarbete med civilsamhället och som stöttar lokala mötesplatser och föreningar. Planeringsledarna kan därmed ha en samordnande roll i att identifiera viktiga lokala frågor och behov av samverkan och stötta förvaltningarnas uppdrag att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande på ett sätt som gör att civilsamhällets engagemang tas tillvara och får möjlighet att utvecklas på lokal nivå.

Bedömningen är att det behövs fyra planeringsledare med inriktning mot respektive geografiskt stadsområde i staden för att omhänderta uppdraget.

Kostnadsberäkning

Förvaltningen har idag ett etablerat arbete i staden kopplat till samverkan och medborgardelaktighet. Motsvarande två heltider av befintliga resurser bedöms kunna ställas om för att hantera delar av uppdraget. Utöver detta är därmed behovet en förstärkning med två planeringsledare på heltid samt verksamhetsmedel för att i respektive stadsområde bidra till goda förutsättningar för samverkan.

Med hänsyn till att befintliga resurser delvis kan nyttjas för ett utökat uppdrag är den sammantagna bedömningen att ett budgettillskott krävs med 2 800 tkr.

4 Insamling av information inför Budget 2026

Enligt beslut i kommunstyrelsen den 12 mars 2025 ges i samband med delårsrapport mars en möjlighet för nämnder och styrelser att lämna information om väsentliga förändringar som bedöms ha påverkan på nämndens/styrelsens uppdrag inför kommande år.

Omvärldsförändringar kartläggs och analyseras tillsammans med interna behov i förvaltningens arbete med nulägesanalys och budgetarbete och inför årlig analys.

I årlig analys 2026, som nämnden för demokrati och medborgarservice beslutade om i februari, redogör förvaltningen för kostnadsramen för förvaltning och utveckling av de bastjänster som nämnden föreslår att leverera till förvaltningar och bolag inom kommunkoncernen under 2026.

För den del av verksamheten som är kommunbidragsfinansierad har nämnden i nuläget inte konstaterat några väsentliga förändringar som bedöms ha påverkan på nämndens uppdrag inför kommande år som är relevanta att lyfta här. Initiativ eller möjligheter till ambitionshöjningar/-sänkningar har utifrån anvisningen inte beaktats, vilket innebär att sådana inspel behöver omhändertas i den fortsatta politiska budgetprocessen.

I avsnitt 3.1.3 redovisas uppdraget till nämnden att utveckla hur stödet till övriga nämnder i högre grad kan anpassas och erbjudas utifrån nämndernas behov och önskemål, för att möjliggöra bättre efterlevnad av §5 i nämndernas reglemente. I redovisningen ingår också en kostnadsredovisning med den sammantagna bedömningen att ett budgettillskott krävs med 2 800 tkr som ska inkluderas i budgetunderlaget inför 2026.

5 Styrinformation till nämnden

Förvaltningen har under första kvartalet arbetat med verksamhetsplanering för att omhänderta de tilldelade politiska målen och uppdragen. I detta avsnitt finns en redogörelse för omhändertagandet av uppdragen samt ungefärlig tidplan för när de bedöms kunna återrapporteras vilket följer nämndens tid- och arbetsplan. Utöver denna uppföljning informeras nämnden löpande om verksamheterna vid respektive nämndsammanträde.

Inom uppdraget som leverantör av gemensamma bastjänster löper planerade insatser på enligt plan. Inga avvikelser finns i nuläget att rapportera om. Förvaltningens följer noggrant stadens telefoniprojekt och dess tidsplan, vid förändringar som påverkar planeringen kommer nämnden informeras vid efterföljande sammanträde.

Under första kvartalet har brister uppmärksammats i hanteringen av akter inom överförmyndarverksamheten. Incidenten har anmälts till Integrationsmyndigheten som personuppgiftsincident av överförmyndarnämnden som ansvarar för personuppgifterna. Särskilt redovisning av åtgärder kommer till nämnden vid sammanträde 2025-04-23. Åtgärder har vidtagits som att bereda plats för handlingar inom förvaltningens andra arkiv samt förtydliganden om rutin för hantering av handlingar.

Nämnden för demokrati och medborgarservice har efterfrågat information om digitaliseringen hos överförmyndarverksamheten. Under första kvartalet 2025 har ett systembyte genomförts. Det nya systemet med tillhörande e-tjänster möjliggör digitalisering av verksamheten. Systembytet blev dock försenat och viss funktionalitet kommer levereras först i kvartal två, vilket påverkar periodens handläggningstider och rapporteras som en avvikelse i denna rapport. Förseningen påverkar även den övergripande digitaliseringen av verksamheten.

Under perioden har en utveckling genomförts av rekryteringsverktyget Recruto. Insatsen ska leda till effektivare rekrytering av ställföreträdare till enskilda uppdrag. Planerade utvecklingsinsatser är RPA (robotisering) bland annat för lämplighetskontroller av ställföreträdare samt test av AI som beslutsstöd.

5.1 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för demokrati och medborgarservice tar fram en plan för hur Göteborgs stad långsiktigt kan arbeta med leader-programmet, i samverkan med andra relevanta aktörer. Planen presenteras för kommunfullmäktige senast 2025. Uppdragsår 2022 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	 Pågående 2025-04-10 Förvaltningen har tagit fram förslag till samverkansplanering för långsiktigt arbete med Leader inom Göteborgs Stad som ska behandlas i nämnden för demokrati och medborgarservice vid sammanträde 21 maj 2025 med förslag på remittering till berörda nämnder och styrelser. Slutgiltigt förslag till samverkansplanering kommer lyftas till nämndens för demokrati och medborgarservice i oktober månad 2025 och därefter överlämnas till kommunfullmäktige.
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 Uppdragsår 2024 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut	 Pågående 2025-04-04 Samtal har förts i sedan tidigare etablerat nätverk mellan kommunikationsfunktionerna hos demokrati och medborgarservice, Intraservice samt inköp och upphandling, utifrån det gemensamma uppdraget som tjänsteleverantörer. Inga insatser har bedömts aktuella för samnyttjande i nuläget. Eventuella framtida insatser skulle kunna avse samnyttja tekniska resurser, till exempelutlånande av studio för inspelning och film. Samarbetet för att effektivisera har inte bedömts medföra negativa konsekvenser arbetsrättsligt. Nämnden föreslås förklara uppdraget som fullgjort i samband med delårsrapport mars på nämndsammanträde 2025-04-23.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad får i uppdrag att identifiera befattningar i sina verksamheter som bedöms vara utsatta för hög risk för infiltration. Uppdraget ska ha genomförts sex månader efter kommunfullmäktiges beslut. <i>Uppdragsår 2024</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Förvaltningen har slutfört uppdraget genom att kartlägga och identifiera befattningar i verksamheten som bedöms vara utsatta för hög risk för infiltration. Bedömningen har genomförts enligt metodstöd som har tagits fram av stadsledningskontoret. Bedömningen är genomförd i samarbete mellan säkerhetsansvarig och HR. Nämnden föreslås förklara uppdraget som fullgjort i samband med delårsrapport mars på nämndsammanträde 2025-04-23.
Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att analysera sina inköp utifrån Göteborgs Stads spendrapport och ta fram förslag på hur inköpsarbetet kan förbättras avseende kostnadsmedvetenhet, långsiktighet och hållbarhet. Inköps- och upphandlingsnämnden ska stötta i detta arbete. <i>Uppdragsår 2025</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Förvaltningen har inlett arbete med analys av inköpsmönster lokalt genom inköpsnätverket. Inköp och upphandlingsförvaltningen kommer stödja med underlag i form av spendrapport som förvaltningen planerar analysera och därefter ta fram förslag på möjliga effektiviseringar och åtgärder utifrån hållbarhetsperspektivet. Förvaltningen planerar slutredovisning av uppdraget i kvartal 4 2025.
Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att säkerställa en hållbar livscykelhantering av bärbar elektronik. <i>Uppdragsår 2025</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Uppdraget är omhändertaget och genomförs enligt plan. Förvaltningen planerar slutredovisning av uppdraget i kvartal 4 2025.
Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att med rapporten som utgångspunkt se över sina samverkansformer och arbetssätt för att aktivt samråda med och involvera funktionsrättsrörelsen inom områden där det anses vara befogat. Uppdraget återredovisas i respektive nämnds och styrelses del- eller årsrapport. <i>Uppdragsår 2025</i> <i>Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Uppdraget är omhändertaget och kartläggning pågår i förvaltningen över vilka områden som samverkan med funktionsrättsrörelsen kan vara aktuella. Förvaltningen planerar slutredovisning av uppdraget i kvartal 4 2025.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Miljö- och klimatnämnden och nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att utveckla arbetet med medborgarråd för Göteborgs Stads miljö- och klimatomställning, utifrån inhämtade erfarenheter från tidigare medborgarråd. <i>Uppdragsår 2025 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Förvaltningen har omhändertagit uppdraget i samverkan med miljöförvaltningen. Förvaltningen demokrati och medborgarservice del av uppdraget kommer ta hand om de aktiviteter och delar som rör metoden medborgarråd. Bland annat ska förvaltningen ta fram arbetssätt för rekrytering och urval till medborgarrådet. Förvaltningen fokuserar på metoden och ämnesval till för medborgarrådets kommande fråga ska behandlas av ansvarig nämnd. Återrapportering av uppdraget planeras att presenteras under kvartal 4.
Miljö- och klimatnämnden och nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att synliggöra målbilden för miljö- och klimatprogrammet och involvera fler inom civilsamhälle, näringsliv och akademi att bli en del i omställningen. <i>Uppdragsår 2025 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Förvaltningen delar uppdraget med miljöförvaltningen och har tillsatt en styrgrupp samt arbetsgrupp med berörda avdelningchefer, kommunikationschefer och medarbetare som träffas regelbundet under året. Hittills har styrgruppen definierat och avgränsat uppdraget mellan förvaltningarna. En bruttolista på aktiviteter har tagits fram. Förvaltningen har även inhämtat behov från förvaltningar och bolag i samband med Arena Leva hållbart 28 februari. Återrapportering av uppdraget till nämnden planeras att presenteras under kvartal 4.
Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att säkra ökad framdrift för planerade allaktivitets- demokrati- och kulturhus i exempelvis Biskopsgården. Återrapporteringen ska ske till nämnden för demokrati och medborgarservice. <i>Uppdragsår 2025 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Förvaltningen för dialog med Kulturförvaltningen som har i uppdrag att planera för allaktivitetshus. Kulturförvaltningen har genomfört en behovsutredning som väntas redovisas i kulturnämnden i april. Uppdragets fortsatta framdrift är beroende av kartläggningens resultat och behandling. Förvaltningen har erbjudit Kulturförvaltningen stöd i medborgardialog och serviceutveckling i det fortsatta arbetet. Förvaltningen undersöker också andra sätt att kunskapsinsamla kopplat till uppdraget. Uppdraget bedöms kunna slutrapporteras under kvartal 4.

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att utveckla hur stödet till övriga nämnder i högre grad kan anpassas och erbjudas utifrån nämndernas behov och önskemål, för att möjliggöra bättre efterlevnad av §5 i nämndernas reglemente. Uppdraget ska kostnadsredovisas i budgetunderlaget för 2026. <i>Uppdragsår 2025 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i>	 Pågående 2025-04-04 Uppdraget har omhändertagits och presenteras i ett eget avsnitt i delårsrapport mars 2025. Nämndbehandling sker då vid nämndsammanträde 23 april 2025.

5.2 Uppföljning av nämndens uppdrag till förvaltningen

Uppdrag/deluppdrag	Uppdragets status och kommentar
 Säkerställa att medarbetare som arbetar i direktkontakt med medborgare har kompetens att kunna hänvisa till rätt insats i arbetet mot hedersförtryck och parallella samhällssystem samt ha ett normmedvetet arbetssätt	 Pågående Förvaltningen har omhändertagit uppdraget. Behov av att öka kompetensen kring heder och parallella samhällssystem, för att kunna hänvisa till rätt insats, har identifierats i flera verksamheter. Utbildningar planeras till kvartal 4. Normmedvetet arbetssätt och kunskap kring normkritik finns inom flera verksamheter idag. Utbildningar inom normkritik erbjuds av Westpride under maj månad. Rådgivning och överförmyndarverksamhet har under året planerat för kunskapshöjande insatser inom mänskliga rättigheter, där normmedvetet arbetssätt inkluderas. En riktat kompetenshöjande insats för samtliga medarbetare under 2025 är att genomföra stadens e-utbildning i "En inkluderande arbetsplats, där normer och kunskap kring kränkande särbehandling och trakasserier ingår. Förvaltningen planerar slutredovisning av uppdraget i kvartal 4 2025.
 Stödja Göteborgs stads äldre samt vård och omsorgsnämnd i arbetet med att ge hyresgäster inflytande över sin egen vardag samt uppdraget om utredning av möjligheter att underlätta för seniorer att starta flyttkedjor utifrån de delar som är relevanta för vår förvaltning	 Pågående Uppdraget är omhändertaget av förvaltningen. Kontakt har tagits med utsedda ansvariga på äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen för ett första samtal. Samordning pågår inom äldre- vård och omsorg ihop med övriga aktörer som arbetar med att ge hyresgäster inflytande över sin egen vardag. Förvaltningen planerar slutredovisning av uppdraget i kvartal 4 2025.

Uppdrag/deluppdrag	Uppdragets status och kommentar
 Särskilt följa upp arbetsmiljön i de avdelningar för vilka särskild satsning gjorts i budget eller som tidigare identifierats som särskilt sårbara för stress eller annan arbetsrelaterad arbetsbelastning.	 Pågående Uppdraget omhändertas genom uppföljning av resultaten i medarbetarenkäten samt de särskilda uppföljningar kring arbetsbelastning och återhämtning som genomförs på förvaltningen. Rådgivningen och Medborgarkontoren gör uppföljningen vid ett tillfälle i september liksom övriga på förvaltningen. Ytterligare ett uppföljningstillfälle finns i februari för de enheter där det identifierats ett lågt resultat i medarbetarundersökningen såsom överförmyndarverksamheten som gör uppföljningen vid två tillfällen, februari och september. Förvaltningen planerar slutredovisning av uppdraget i kvartal 4 2025.
 Utveckla verksamheten vid Romano Center i Väst	 Pågående Förvaltningen har omhändertagit uppdraget. Arbete pågår med att ta fram uppdragsbeskrivning och tidplan och förvaltningen kommer genomföra uppdraget med hjälp av extern part. I nuläget bedömer förvaltningen att uppdraget kan slutredovisas under kvartal 4 2025.
 Ta fram förslag till reviderad arbetsordningen för Ö-dialogen	 Pågående Uppdraget är omhändertaget och arbete pågår. Förslag till reviderad arbetsordning ska behandlas vid nämnden för demokrati och medborgarservice vid sammanträde 2025-05-21.