



Årsrapport 2023

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen	6
2.1	Verksamhetens utveckling	6
2.1.1	Redovisning av resultat.....	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	9
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	11
2.2.1	Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön. 11	
2.2.2	Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.	11
2.2.3	Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.....	12
2.2.4	Alla göteborgare ska ha en hälsosam livsmiljö.	12
2.2.5	Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.	13
2.2.6	Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.	13
2.2.7	Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.	14
2.2.8	Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.....	14
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	15
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	15
3.1.1	Väsentliga personalförhållanden	15
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	15
3.2	Ekonomisk uppföljning	16
3.2.1	Analys av årets utfall	16
3.3	Värdering av eget kapital	17
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	18
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	18
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	19
3.4.3	På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration, ledningsarbete och konsultanvändning?	19

3.4.4	Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet?	20
3.4.5	Övriga beslut och/eller uppdrag.....	20
4	Bokslut.....	23
4.1	Sammanfattande analys	23
4.2	Resultaträkning.....	23
5	Styrinformation till nämnden.....	24
5.1	Uppföljning utifrån grunduppdraget.....	24
5.1.1	Nämndmål 1. Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen.....	24
5.1.2	Nämndmål 2. Demokrati och medborgarservice ska stötta staden för att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg.....	26
5.1.3	Nämndmål 3. Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag.....	29
5.1.4	Nämndmål 4. Demokrati och medborgarservice ska agera resurseffektivt och vara en attraktiv arbetsgivare.....	31
5.2	Uppföljning av risker	32
5.3	Uppföljning program och planer	32
6	Redovisning av nämndens uppdrag.....	34
6.1	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)	34
6.2	Redovisning av nämndens egna uppdrag.....	38

1 Sammanfattning

Under 2023 har förvaltningen i stor utsträckning fokuserat på implementering av nya uppdrag i och med att rollen som tjänsteleverantör av digitala tjänster har antagits och att det nya Regnbågshuset har etablerats. Förvaltningens stöd till övriga förvaltningar och bolag i att skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet har konkretiserats och utvecklats. Förändringar i omvärlden har fortsatt bidra till ett ökat inflöde av ärenden till såväl budget- och skuldrådgivning som till överförmyndaren och medborgarkontoren. Den samlade bedömningen är att förvaltningen i huvudsak bidragit på ett tillfredsställande sätt till de mål och uppdrag som har riktats till nämnden.

Ny styrmodell. Förvaltningen har under 2023 präglats av ett intensivt arbete med att implementera Göteborgs Stads nya styrmodell för digitala tjänster. Utvecklingsarbetet har varit omfattande. Nya samarbetsforum har etablerats. Ansvar, roller och organisering har slagits fast. I processen har det givits förutsättningar att identifiera utvecklingsbehov och förbättringsmöjligheter för tjänsterna. Samtliga tjänster har under arbetet levererats till kunderna utan negativ påverkan.

Revidering av goteborg.se. Projektet att revidera Göteborgs Stads webbplats goteborg.se avslutades under året. Målet var att uppnå en mer effektiv och tillgänglig webbplats som underlättar vardagen för dem vi är till för. Arbetet har utöver det lett till en förbättrad samverkan mellan förvaltningen, stadsledningskontoret och övriga förvaltningar.

Upphandling av telefonisystem. Göteborgs Stads upphandling av en ny helhetslösning för telefoni har återupptagits. För att öka konkurrensmöjligheterna och minska kostnaderna kommer en standardlösning utan integrerat stöd för ärendehantering fortsatt avropas. Det innebär att stadens kundtjänster inte får möjlighet att följa sina inkommande ärenden. För att kunna mäta kvaliteten i leveranserna och driva utveckling av arbetssätten framåt ser förvaltningen behov av ett ärendehanteringssystem.

Utveckling och konkretisering av stöd till förvaltningar och bolag i att skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet. Förvaltningen har under året utvecklat Göteborgs Stads infrastruktur för lokal demokrati och tagit fram ett nytt arbetssätt för delaktighet (Medborgarinflytande 2.0). Arbetssättet syftar till ytterligare medborgarperspektiv och att i större utsträckning utgå från medborgarens behov av inflytande. Den specifika utmaningen eller sakfrågan ska vara utgångspunkten för involvering. En ny dialogguide och en uppdaterad grundutbildning i medborgardialog är framtagna och lanseras under 2024.

Regnbågshuset har etablerats som ordinarie verksamhet. Regnbågshuset är en mötesplats med och för Göteborgs HBTQI- community. Verksamheten har varit igång i drygt ett år. Under uppstarten bedrevs det i projektform men har under 2023 lyfts in i ordinarie drift. Förvaltningen arbetar nu med en utvärdering av den tidigare framtagna riktlinjen och ämnar återkomma med den till nämnden i mars 2024.

Ökad efterfrågan på budget- och skuldrådgivning. Efterfrågan på budget- och skuldrådgivning har fortsatt öka, och det gäller såväl fördjupad och individuell rådgivning som förebyggande insatser. Verksamheten märker tydligt av att många göteborgare har en besvärlig ekonomisk situation till följd av samhällsutvecklingen. Antalet ärenden har ökat med drygt 34 procent jämfört med

2022.

Hög inströmning av ärenden till överförmyndaren. Även överförmyndarenheten har sett en fortsatt ökning av ärenden, framför allt när det gäller ansökningar om förvaltare. Ansökningar om godmanskap har ökat med cirka 14 procent jämfört med 2022 medan ansökningar om förvaltare har ökat med hela 47 procent.

Ekonomiskt resultat. Nämnden för demokrati och medborgarservice resultat för 2023 är 4,7 miljoner kronor. Det positiva resultatet motsvarar ungefär 2 procent av budgeterad omsättning.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023
Lösningsgrad i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %	-	-	34
Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst %	-	-	75
Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter %	-	-	94
Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst- %	-	-	90
Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data	-	-	6
Antal förordnanden per handläggare inom överförmyndarverksamheten	243	232	214
Antal granskade årsräkningar i procent inom överförmyndarverksamheten	80	70	87

Utfall avser mätperioden 30/11 till 30/11.

- = Nytt mått för 2023 eller ny tjänst enligt Göteborgs Stads styrmodell för digitala tjänster

Lösningsgrad = Den andel ärenden i telefoni som besvaras utan att behöva ta ärendet vidare till en annan tjänsteperson i stadens verksamheter. I lösningsgrad verksamhetsanpassad kundtjänst stadsmiljöförvaltningen räknas även lösningsgrad i e-post in i måttet.

Lösningsgrad i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter

Göteborgs Stads kontaktcenter har en lösningsgrad på 34 procent. Bastjänsten skulle kunna uppnå en högre lösningsgrad genom att utveckla samarbetet med andra förvaltningar, exempelvis genom att stötta dem i att förtydliga information om tjänster och service på Göteborgs Stads webbplats.

Lösningsgrad i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst.

Lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna har under året varierat mellan 38 procent och 100 procent, beroende på kund. Variationen av lösningsgrad beror på kundtjänsternas uppdrag samt tillgången till de olika kundernas verksamhetssystem och information. Under året har förvaltningen arbetat för att öka lösningsgraden i de verksamhetsanpassade kundtjänsterna genom exempelvis utbildningsinsatser och genom att mäta specifika frågeområden med efterföljande åtgärder. För en kund har detta till exempel inneburit en ökning från 32 till 38 procent lösningsgrad.

Andel besvarade samtal i bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter

Andel besvarade samtal under perioden visar på god tillgänglighet och effektiv service.

Andel besvarade samtal i tilläggstjänst verksamhetsanpassad kundtjänst

Andel besvarade samtal under perioden visar på god tillgänglighet och effektiv service.

Antal förvaltningar som nyttjar plattformen för bastjänst öppna data

Under året har 6 av 23 förvaltningar delat data på plattformen för öppna data. Det är främst stadsmiljöförvaltningen, miljöförvaltningen och stadsbyggnadsförvaltningen som delar data. Även Intraservice, demokrati och medborgarservice samt stadsledningskontoret delar data på plattformen. Flera förvaltningar har under året gått igenom sina publicerade data vilket har medfört att antalet datamängder är färre 2023 än 2022 medan kvaliteten på den publicerade datamängden har ökat. Flest publicerade datamängder är kartmaterial, vilket är efterfrågad data från både allmänheten och näringsliv.

Antal förordnanden per handläggare inom överförmyndarverksamheten

Antalet förordnanden per handläggare minskade under perioden jämfört med motsvarande period föregående år. Detta trots att det totala antalet förordnanden har ökat under samma period. Minskningen beror på att bemanningen på avdelningen har förstärkts. Verksamheten har fortfarande det högsta antalet förordnande per handläggare i jämförelse med andra större kommuner i landet, men årets minskning innebär att verksamheten närmar sig övriga kommuners nivåer.

Antal granskade årsräkningar i procent inom överförmyndarverksamheten

Granskningen av årsräkningar för 2022 från ställföreträdare i år har tagit längre tid än planerat. En orsak är att det har skett en ökning av antal ansökningar om ställföreträdare. Detta har medfört svårigheter att omfördela resurser inom verksamheten. Verksamheten har också haft en personalomsättning där erfarna handläggare har slutat, vilket har bidragit till försämrad effektivitet. Under hösten 2023 har enheten tillfört extra personalresurser som enbart har arbetat med granskning av årsräkningar vilket har medfört att granskningstiden har kortats ner något jämfört med föregående år.

Volymmått samt nettokostnadsutveckling

Mått	2021	2022	2023
Antal inkomna första kontakter för konsumentrådgivning (via e-post, brev, telefoni)	4862	4183	4364
Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen	1059	1 393	1875
Antal inkomna kontakter för budget- och skuldrådgivningen	2765	2969	3481
Antal ärenden till medborgarkontoren	-	14 812	23 219
Antal besök till Teckenspråksforum	-	-	712
Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession	-	-	244
Antal registrerade användare av Göteborgsförslaget (del av bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg)	55 702	63 000	70 457
Antal kontakter som invånarguiderna haft med invånarna	-	-	9700
Antal besökare till Regnbågshuset	-	-	5561
Antal kontakter som Romano Center i Väst haft med personer i målgruppen romer	-	-	578

Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession	-	-	422
--	---	---	-----

Utfall avser mätperioden 30/11 2022 till 30/11 2023

Besöksstatistik till Regnbågshuset inbegriper planerade aktiviteter arrangerade av extern ideell aktör och är beräknade från 7/2 2023 till 30/11 2023.

Besöksstatistik till Regnbågshuset inbegriper planerade aktiviteter arrangerade av extern ideell aktör och är beräknade från 7/2 2023 till 30/11.

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

Under de senaste åren har efterfrågan på konsumentrådgivningen minskat. Men under år 2023 har det skett ett trendbrott med en något ökad efterfrågan jämfört med 2022. Det är för tidigt att dra slutsatsen att ökningen kommer att bestå. Konsumentfrågorna är tätt kopplade till händelser i samhället som påverkar människors konsumtion. Verksamheten har gjort fler utåtriktade aktiviteter under året än under 2022 och konsumentrådgivningen har frekvent syns och hörts i media under året.

Antal nya ärenden för budget- och skuldrådgivningen

Det är fortsatt hög efterfrågan på budget- och skuldrådgivning och främst på fördjupad rådgivning. Många göteborgare har en besvärlig ekonomisk situation till följd av kostnadsökningar, inflation och höga räntor. Det är fortsatt framför allt personer med låga inkomster, boendes i hyresrätt och med små marginaler i ekonomin som kontaktar rådgivningen. Om arbetsmarknaden blir svagare finns risk att ännu fler göteborgare kommer att vara i behov av stöd. Det finns ett samband mellan skuldsättningsproblematik och en svag förankring på arbetsmarknaden. Under året har förvaltningen sett en viss ökning av ärenden i åldersgruppen 18–25 år vilket behöver följas framöver. Förvaltningen har identifierat att åldersgruppen är viktig att nå i det förebyggande arbetet.

Antal kontakter för budget- och skuldrådgivningen

Antalet kontakter med budget- och skuldrådgivningen har ökat under 2023. Det syns en viss ökning av personer som vill ha information och budgetrådgivning men som ännu inte har hamnat hos Kronofogdemyndigheten. Detta är en mindre del av de kontaktsökande men kan tyda på en ökad ekonomisk stress i fler hushåll. Det kan även vara ett resultat av ökad kännedom om rådgivningen.

Antal ärenden till medborgarkontoren

Under året har det skett en kraftig ökning av antalet ärenden till medborgarkontoren jämfört med föregående år. Det kan till viss del förklaras av nyetableringen av medborgarkontoret i Frölunda och pop up-verksamhet i Hammarkullen. Den största ökningen har dock skett på övriga kontor där antalet ärenden har ökat med nästan 50 procent. En förklaring till detta tros vara ett förändrat läge i samhället där fler människor lever i utsatthet och har ett ökat behov av stöd. Verksamheten har under året arbetat utåtriktat i syfte att nå fler grupper som inte tidigare har nåtts av verksamheten. Detta kan ha bidragit till fler antal ärenden till medborgarkontoren. På grund av den kraftiga ökningen har bemanningssituationen under året varit tidvis utmanande.

Antal besök till Teckenspråksforum/Antal kontakter som tar hjälp av Teckenspråksforum i sin profession

Antal besök till verksamheten börjar öka igen efter pandemin. Särskilt viktigt för besöksantalet har varit att återinföra möjligheten till drop in-besök. Besökare till drop in-tiderna är 20 procent återkommande besök och resterande är unika besökare. Majoriteten av besökarna är utlandsfödda. Sedan mitten av 2022 har det kommit döva personer från Ukraina vilket ökat under 2023. Det bedrivs ett utvecklingsarbete kring hur verksamheten ska registrera de kontakter som tar hjälp av teckenspråksforum i sin profession. Många av dessa kontakter startar ofta utifrån behov av generell rådgivning vilket sedan kan leda till andra former av

samverkan så som informationsspridning eller översättningsuppdrag

Antal registrerade användare av Göteborgsförslaget (del av bastjänst demokratistärkande metoder och verktyg)

Under året har 6 931 personer registrerat ett konto för Göteborgsförslaget. 163 förslag har lämnats och 104 förslag har blivit godkända och publicerade. Utav dessa har 28 förslag fått 200 röster. Antalet kontoregistreringar har minskat i jämförelse med tidigare år. Under året har det tagits fram ett nytt kommunikationsmaterial för att nå nya målgrupper, till exempel personer födda på 2000-talet och framåt samt boende i socioekonomiskt marginaliserade områden.

Antal kontakter som invånarguiderna har haft med invånarna

Under året har invånarguiderna haft kontakt med 6 500 invånare på Hisingen och 3 200 i Nordost. Verksamheten har under perioden haft kontakt med något fler personer mellan 25–65 år och fler kvinnor än män. En förklaring till detta kan vara att det rör sig fler kvinnor kring mötesplatser och torg där invånarguiderna arbetat. Det har generellt varit svårare att nå unga vuxna (17–25 år). Detta är en målgrupp som saknar givna mötesplatser utan rör sig i egna grupperingar vilket kan göra det svårare att hitta givna sammanhang för att inleda samtal.

Antal besökare till Regnbågshuset

Under året har det varit 5 561 besök i Regnbågshuset. Av dessa har 684 varit besök till öppet hus. 3 164 besökare har kommit till planerade aktiviteter arrangerade av extern ideell aktör (under mätperioden 7 februari till 30 november). I totalsumman räknas även inbokade besök, ideella aktörer som nyttjar arbetsplatserna och personer i arbetsrehabiliterande insatser. Under perioden har 16 personer från civilsamhället nyttjat arbetsplatserna i Regnbågshuset. West Pride är den organisation som mest frekvent nyttjar arbetsplatserna. 111 individer har skrivit under en överenskommelse för att arrangera aktiviteter i lokalerna. Tillsammans representerar de 41 olika arrangörsgrupper och 13 enskilda arrangörer.

Antal kontakter som Romano Center i Väst har haft med personer i målgruppen romer/Antal kontakter som tar hjälp av Romano Center i Väst i sin profession

Under året har verksamheten erbjudit möjlighet till drop in och arbetat med uppsökande verksamhet. Samhällsvägladande kontakter har rört till exempel vägledning till socialtjänst, arbetsmarknad, budget- och skuldrådgivning och hälso-sjukvård. Det har arrangerats 44 olika mötesplatser tillsammans med 12 olika aktörer, exempelvis Bergsjön möts, Nxtgengbg, Regionalt stödcentrum heder och stödcentrum för brottsutsatta. 306 personer har deltagit i olika utbildningar och en konferens. En målgruppsanalys har genomförts och målgrupper som verksamheten i nuläget inte når har identifierats. Analysen visar ett behov av att utveckla det uppsökande och utåtriktade arbetet för att bättre nå dessa målgrupper. Verksamheten har märkt av ett minskat förtroende som ett led av det senaste årets medierapportering. Fokus har legat på grunduppdraget och att bygga långsiktigt förtroende genom att säkerställa kontinuitet och kvalitet i arbetet, både gentemot målgruppen romer och de som möter den nationella minoriteten i sin profession.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Budget- och skuldrådgivningen klarar inte högst fyra veckors väntetid för bokad möte med rådgivare

Orsak till att avvikelsen uppstått

Ökningen av antal personer som har behov av individuell budget- och skuldrådgivning har ökat i sådan omfattning att verksamheten inte har klarat målsättningen om högst fyra veckors väntetid för ett bokad personligt möte med en rådgivare. Väntetiden i skrivande stund (slutet av december 2023) är nio veckor.

Konsekvenser för de verksamheten är till för
Att inte få stöd av en budget- och skuldrådgivare kan innebära betydande privatekonomiska problem och i vissa fall leda till förlust av bostad eller ännu allvarigare följder. Eftersom det finns en koppling mellan ekonomi och psykisk hälsa är det viktigt att kunna tillgodose behov av privatekonomisk rådgivning inom skälig tid.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Trycket på budget- och skuldrådgivningen påverkar arbetsbelastning och arbetsmiljö inom verksamheten.
Ekonomiska konsekvenser
Att inte klara högst fyra veckors väntetid påverkar inte direkt organisationens ekonomi men för dem vi är till för kan de ekonomiska konsekvenserna bli betydande.
Vidtagna åtgärder
Förvaltningen har omfördelat befintliga resurser och även signalerat behovet av ytterligare resurser för budget- och skuldrådgivningen. Inför 2024 har nämnden fått utökad ram till verksamheten och förstärkning av personalresurserna pågår. Vidare ser rådgivningen till att ha en prioritering av ärenden där akut stöd av rådgivning alltid prioriteras.

Lång handläggningstid för arvodesbeslut till ställföreträdare
Orsak till att avvikelser uppstått
Granskningen av årsräkningar inom överförmyndarverksamheten har under året dragit ut på tiden, vilket har medfört att beslut om arvode och annan ersättning till ställföreträdare har försenats.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Ställföreträdarskap är i grunden ett ideellt uppdrag men ändå kombinerat med en viss ersättning. Att få vänta på denna ersättning i upp till ett år efter avslutat verksamhetsår skapar frustration och besvikelse hos ställföreträdare. I vissa fall kan det även leda till att man inte längre är intresserad av uppdrag.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
För överförmyndarverksamheten är det viktigt att ha tillräckligt många ställföreträdare som kan möta behov av ställföreträdarskap. Det är även viktigt att dessa är motiverade och engagerade. Att inte ha god tillgång till ställföreträdare skapar sämre effektivitet i verksamheten och påverkar arbetsmiljön då det är påfrestande att möta frustration och besvikelse hos ställföreträdare. Även otillbörlig påverkan och hot från ställföreträdare gentemot personal inom verksamheten har förekommit under året.
Ekonomiska konsekvenser
Ställföreträdare förväntar sig ekonomisk ersättning inom skälig tid och förseningen kan i vissa fall medföra påfrestande ekonomiska konsekvenser för dem.
Vidtagna åtgärder
Förvaltningen har signalerat behov av ytterligare resurser till verksamheten och nämnden har fått utökad budgetram för verksamheten. Förstärkning av personalresurserna har därför skett. En översyn av granskningsinstruktionen planeras under 2024 för att effektivisera processen. Förvaltningens digitalisering av exempelvis årsräkningsgranskningen fortsätter och kommer på sikt också att skapa bättre förutsättningar för en effektiv handläggning av arvodesbeslut.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön.

Göteborgs Stads reglementen och bolagsordningar ger goda förutsättningar till måluppfyllelse. I dessa finns skrivningar om att uppdraget ska utföras utifrån demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och arbete mot diskriminering samt att människor blir värdigt bemötta och får en god och likvärdig service. Det finns även skrivningar om att kommunens invånare ska behandlas lika. Göteborgs Stad har styrande dokument som förstärker målet.

Under hösten 2022 kartlade nämnden för demokrati och medborgarservice invånarnas möjlighet till demokratiskt inflytande samt boende, besökare och näringslivs möjligheter till god och likvärdig service. I kartläggningarna fick samtliga förvaltningar och bolag redogöra för sitt arbete gentemot sina målgrupper inom dessa områden.

Resultatet visar att flera förvaltningar upplever att stadens styr signaler skapar utmaningar i att se helheten och prioritera bland uppdrag kopplat till service och demokratiskt inflytande. Detta kan påverka likvärdigheten i stadens service. Flera förvaltningar och bolag lyfter vikten av ett systematiskt arbete för att säkra medvetenheten om det demokratiska uppdraget och låta principer om mänskliga rättigheter genomsyra det dagliga arbetet. Flera beskriver att staden ofta når samma resursstarka individer eller grupper. Några lyfter att vissa målgrupper hamnar utanför på grund av språkbarriärer och att flera kommunala tjänster kräver digital kompetens.

Nämnden har bland annat identifierat följande indikatorer som viktiga för bedömning av måluppfyllelse: andel som har högt förtroende för att invånarna behandlas lika av kommunen, och upplevt förtroende för att göteborgarna har demokratiskt inflytande över kommunen (SOM-undersökningen). Analyser genomförs kontinuerligt utifrån jämlik- och jämställdhetsperspektiv inom områdena demokratiskt inflytande och service.

Nämnden har pågående samverkan med förvaltningar och bolag, förtroendevalda, civilsamhället och akademi inom sitt proaktiva demokratiuppdrag.

2.2.2 Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika.

Nämnden har omhändertagit målet inom det proaktiva demokratiuppdraget med ansvar för att upprätthålla en väl utbyggd infrastruktur för att stärka den lokala demokratin. Detta arbete går i linje med Göteborgs Stads program för jämlik stad och särskilt målområdet ”Skapa förutsättningar för delaktighet, inflytande och tillit”.

I nämndens grunduppdrag ingår att vara utförare av uppdrag inom välfärdsområdet. Nämnden har bland annat ansvar för stadens medborgarkontor, överförmyndarverksamhet och för att ge konsumentrådgivning och ekonomisk rådgivning till skuldsatta personer enligt socialtjänstlagen.

Förvaltningens arbete bidrar på olika sätt till barns rätt att utvecklas och påverkar barns förutsättningar. Ett exempel är de olika insatser som görs för att stötta vårdnadshavare inom till exempel Romano Center i Väst och att utbilda och

samtala med ungdomar kring frågor som rör budget- och skuldrådgivning, konsumentrådgivning och hållbar konsumtion. Ett annat exempel är invånarguidernas uppsökande och stärkande arbete i områden där graden av delaktighet, inflytande och tillit är låg.

Samverkan med huvudansvarig sker inom ramen för programsamordningen kring Jämlik stad.

2.2.3 Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram.

Nämnden har arbetat med målet inom ramen för sitt särskilda samordningsansvar för strategin "Vi skapar förutsättningar för att leva hållbart" i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram. Ansvaret innebär att nämnden ska driva och samordna strategin under övergripande koordinering från miljöförvaltningen, vilket ska leda till ökad måluppfyllelse för programmet.

Inom ramen för strategin har nämnden arbetat med att identifiera områden för utveckling. Staden har länge saknat en gemensam samverkansplattform för utvecklingsfrågor kopplat till att leva hållbart, något som har efterfrågats i samtal som har förts inom strategisamordningen med stadens förvaltningar och bolag. Därför har förvaltningen tagit initiativ till att starta samverkansplattformen "Arena Leva hållbart". Samverkansplattformen syftar till att öka kunskap och lärande samt stimulera tvärgående samverkan kopplat till hållbar konsumtion och livsstil.

Förvaltningen har under hösten inom ramen för "Arena leva hållbart" samordnat och lett innovationsspeleden Leva hållbart, som bygger på ett befintligt utbildningsprogram för användardriven innovation. I innovationsspeleden uppmuntrades förvaltningar och bolag att välja ut en utmaning utifrån viljan att hitta en lösning/service/tjänst som kan bidra till att minska hushållens miljö- och klimatpåverkan. Tre team deltog med frågor kring hur möjligheterna till återanvändning för hyresgäster i allmännyttan kan öka, hur staden kan underlätta för hållbart resande genom mobilitetshubbar samt vilket stöd förvaltningar och bolag behöver för att det ska bli enkelt och självklart att återbruka och förlänga livet på möbler. Implementeringen av själva projekten ska sedan genomföras i respektive verksamhet.

Utöver detta har förvaltningen inom ramen för strategisamordningen även bidragit till metodutveckling och genomförande av en innovationsprocess. Det var deltagare från civilsamhället, näringsliv, akademi och staden som under våren arbetade med att samskapa lösningar för hållbart resande längs väg 158. Dessutom innehöll konceptet "Den framtidbara staden" på Frihamnsdagarna i augusti 2023 temapass om bland annat hållbar mobilitet, cirkulär konsumtion, matomställning samt barn och ungas klimatoro, engagemang och framtidstro.

Nämnden har under året haft presidie möten med miljö- och klimatnämnden vid två tillfällen. Det har även hållits möten mellan strategiansvariga inom miljö- och klimatprogrammet samt möten på direktörsnivå. Förvaltningen lämnar också en uppföljning till miljö- och klimatnämnden i december varje år som blir en del av miljö- och klimatprogrammets samlade uppföljning till kommunledningen.

2.2.4 Alla göteborgare ska ha en hälsosam livsmiljö.

Nämnden bidrar till målet genom det särskilda samordningsansvar som nämnden har för strategin "Vi skapar förutsättningar för att leva hållbart" i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram. Ansvaret innebär att nämnden ska driva och samordna

strategin under övergripande koordinering från miljöförvaltningen, vilket ska leda till ökad måluppfyllelse för programmet.

Nämnden bidrar även genom konsumentrådgivning, där uppdraget till nämnden under 2023 genom reglementet har utvecklats till att ge konsumentrådgivning utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet. Nämnden har under året tagit del av förvaltningen genomlysning av Göteborgs Stads konsumentrådgivning i syfte att ge underlag inför beslut om inriktning och innehåll i rådgivningen utifrån nämndens förändrade uppdrag, vikande efterfrågan på tjänsten samt andra aktörer inom området. Arbete fortsätter med att beskriva och definiera verksamheten och hur den kan möta behoven hos göteborgarna.

2.2.5 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Nämnden arbetar aktivt med den systematiska arbetsmiljön och följer ett årshjul som har arbetats fram tillsammans med skyddskommittén. Alla verksamheter arbetar med handlingsplaner från medarbetarenkäten med ett särskilt fokus på indexet *Inflytande*. Inom förvaltningens arbetsmiljömål är minskad ohälsosam arbetsbelastning och specifika aktiviteter kopplade till detta ett fokusområde. Samverkan med huvudansvarig har skett enligt ordinarie processer.

Förvaltningen håller på att implementera *Överenskommelsen om vår kultur* för att säkra en god arbetsmiljö och lyckas i uppdragen. Förvaltningen fortsätter även utveckla organisationen för att uppnå ett hållbart medarbetar- och ledarskap och en effektiv styrning.

Ett av förvaltningens arbetsmiljömål är *Goda chefsförutsättningar* och flera aktiviteter är kopplade till målet, bland annat att använda verktyget Chefoskopet vilket kommer att genomföras under 2024. Vidare har en organisationsförändring genomförts utifrån den nya styrmodellen för digitala tjänster med målsättningen att bidra till bättre chefsförutsättningar.

Ingen medarbetare arbetar ofrivilligt deltid och förvaltningen strävar efter att ha en låg andel timavlönade.

2.2.6 Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål.

En genomlysning av inköpsområdet har mynnat ut i att en ny inköpsorganisation har införts på förvaltningen. Genom en centralisering av samtliga inköp skapas en möjlighet att arbeta mer målinriktat med utbildning och informationsinsatser för att stärka en hög måluppfyllelse vad det gäller effektivitet och att nå stadens hållbarhetsmål. Förvaltningen har ett nära samarbete med inköps- och upphandlingsförvaltningen.

Förvaltningen har arbetat med att omhänderta stadens plan för inköps- och beställarkompetens. Detta genom den centraliserade inköpsorganisationen som har tagits fram, med ett fåtal beställare som har en ökad kunskap vilket ger en minskad risk att beställare gör fel. Detta bidrar även till en ökad resurseffektivitet och styrning av nämndens inköp. Beställarorganisation ger även en bättre helhetssyn och beslutsunderlag som ger förutsättningar för strategiska prioriteringar på sikt.

2.2.7 Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.

Den ökning av långtidssjukfrånvaron som förvaltningen såg under första kvartalet har avstannat under andra halvåret och långtidssjukfrånvaron är nu lägre än den var under andra halvåret 2022. Totalt sett är sjukfrånvaron lägre än under de två tidigare åren vilket gör att förvaltningen ser att utvecklingen går åt rätt håll. Sjukfrånvaron består till ungefär hälften av långtidssjukfrånvaro respektive korttidssjukfrånvaro men långtidssjukfrånvaron utgörs av ett fåtal sjukfall där orsaken inte är arbetsrelaterad.

2.2.8 Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.

Nämnden bidrar till en resurseffektiv verksamhet genom transparent och kvalitativ styrning samt systematisk planering och uppföljning. Med tidig analys och prognoshantering blir avvikelser synliggjorda och lämpliga åtgärder kan sättas in. Förvaltningen har ur ett lednings- och styrningsperspektiv analyserat stadens plan för digitalisering. Analysen har lett till förbättringsåtgärder inom nämndens uppdrag inom välfärdsområdet och för nämndens leverantörsuppdrag för digitala tjänster. I förvaltningens målområdesanalys, som är en del av planeringsförutsättningarna, har verksamheten bland annat arbetat utifrån inriktningen *Nyttja digitaliseringens möjligheter*. Verksamheten ska använda inriktningen i sitt analysarbete för att bland annat prioritera i så väl löpande arbete som utvecklingsarbete. Överförmyndarverksamheten genomför ett större digitaliseringsprojekt. Detta för att bland annat kunna erbjuda bättre tjänster till de vi är till för samt korta verksamhetens handläggningstider.

Förvaltningen fortsätter även att utveckla organisationen för att uppnå ett hållbart medarbetar- och ledarskap och en effektiv styrning. En omorganisation trädde i kraft den 1 september. Organisationsförändringarna genomfördes för att framför allt samla verksamheter på avdelningar som har samma styrprinciper och finansieringskällor.

Förvaltningen arbetar också aktivt med uppdraget som leverantör av digitala tjänster med fokus på tydlighet och transparens av de digitala tjänsternas kostnader och intäkter.

Förvaltningen har en centraliserad inköpsorganisation, med ett fåtal beställare som har en ökad kunskap vilket ger en minskad risk att beställare gör fel. Detta bidrar till en ökad resurseffektivitet och styrning av nämndens inköp (se 2.2.6).

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Väsentliga personalförhållanden

	2021	2022	2023
Total sjukfrånvaro (%)	6,4	6,5	6,1
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	10,7	13	9,3
Antal årsarbetare	199,6	209,8	215,7

Total sjukfrånvaro. Förvaltningens totala sjukfrånvaro för 2023 till och med november är 6,1 procent vilket är en minskning jämfört med föregående år, och lägre än stadens mål på 8,3 procent. Korttidssjukfrånvaron (dag 1–14) är lägre än föregående år medan långtidssjukfrånvaron (dag 15–) ligger på samma nivå.

Förvaltningsextern personalomsättning. Jämfört med 2022 är det färre medarbetare som har påbörjat sin anställning under 2023. 40 medarbetare började 2022 respektive 25 personer 2023. Vi ser samma trend i att antalet medarbetare som slutat under året också är lägre än 2022. 19 personer 2023 och 25 personer 2022.

Antal årsarbetare. Antalet har ökat under de senaste åren då nämnden har fått fler uppdrag och behövt vidta åtgärder för att minska handläggningstid inom överförmyndarverksamheten.

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. Däremot finns det utmaningar avseende arbetsbelastning på såväl chefs- som medarbetarnivå vilket har framkommit både i årets chefs- och medarbetarenkät och vid tidigare års enkäter. Under året har överförmyndarenheten tillfört personalresurser för att få bemanningen i nivå med det behov som finns – en åtgärd för att hantera den höga arbetsbelastningen.

För att hantera ohälsosam arbetsbelastning följer förvaltningen de handlingsplaner som respektive avdelning har tagit fram inom det systematiska arbetsmiljöarbetet. Förvaltningen följer systematiskt upp arbetsmiljömålen i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) samt plan för aktiva åtgärder. Resultatet i årets chefs- och medarbetarenkät visar en viss minskning av upplevd arbetsbelastning men förvaltningen bedömer att fortsatt arbete behövs.

Möjlighet att utföra grunduppdraget

Förvaltningen har kunnat leverera på grunduppdraget men processen med förändringar i organisationen har tagit tid i anspråk av ledning, fackliga

representanter och berörda medarbetare. Det höga trycket på budget- och skuldrådgivningen samt överförmyndarverksamheten påverkar också arbetsbelastning och arbetsmiljö inom verksamheten. Förvaltningen ser också fortsatt en risk med lägre måluppfyllelse och sämre kvalitetsmässiga leveranser på grund av nämndens breda uppdrag som utförare av grunduppdrag inom välfärdsområdet, stödförvaltning och leverantör av digitala tjänster. Det diversifierade uppdraget innebär att det är många olika frågeställningar av skild karaktär som ska hanteras av såväl förvaltning som nämnd. Flera av uppdragen har små volymer vilket minskar möjligheten till skalfördelar. Dessutom har de olika uppdragen olika styrprinciper och finansieringskällor. Förvaltningen är även den enda förvaltning i staden som stödjer två nämnder vilket är ytterligare en komplexitet att hantera.

Några avdelningar inom förvaltningen har under året använt sig av verktyg för temperaturmätningar som upphandlades under år 2021 men tjänsten avslutas nu med anledning av implementering av en för staden gemensam tjänst.

Avvikelse och åtgärder

Ännu så länge har möjligheten att tillgodose förvaltningens behov av kompetens varit relativt god sånär som på vissa specialister inom IT och ekonomi samt myndighetsutövning. Utmaningarna består dels i att utbudet på marknaden är förhållandevis litet, dels i att kandidaternas löneanspråk är högre än förvaltningens lönestruktur.

Förvaltningens lokalprojekt fortgår och utmaningar finns i att lösa lämplig kontorsmiljö för samtliga medarbetare.

Förvaltningen försöker minimera nämnda risker genom att fortsätta arbetet med översyn av förvaltningens lönestruktur och arbeta i partsgemensamt lokalprojekt för att hitta lösningar med kontorsplatser inom befintliga lokaler.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultatredovisning i sammandrag

mnkr	Bokslut 2023	Budget 2023	Avvikelse	Bokslut 2022	Bokslut 2021
Intäkter	113	127	-14	74	72
Kostnader	-209	-228	19	-161	-130
Kommunbidrag	101	101	0	88	62
Resultat	5	0	5	0	7
Eget kapital	16	11	5	11	17

Demokrati och medborgarservice resultat för 2023 är 4,7 miljoner kronor. Det positiva resultatet motsvarar ungefär 2 procent av budgeterad omsättning.

Resultatet på 4,7 miljoner består framförallt av:

- Nämndens kommunbidragsfinansierade verksamheter uppvisar ett överskott på knappt 3 miljoner kronor. Detta beror bland annat på att stadens rekryteringsprocesser är långa vilket påverkar tillsättning av vakanser och utökning av tjänster utifrån tillskotten i tilläggsbudgeten i

- juni 2023.
- Ett överskott på 0,7 miljoner på grund av vakanser/sjukskrivningar inom stödavdelningarna.
- Det är även vissa överskott inom lokalprojektet, arvodering av medborgarvittnen och förvaltningens utvecklingsbudget.

Intäkterna ökade med ungefär 53 procent jämfört med 2022. Intäkterna blev 14 miljoner kronor lägre än budget för året. Det är framförallt nämndens nya uppdrag som leverantör av digitala tjänster som påverkat intäktsökningen.

Kostnaderna ökade med knappt 30 procent jämfört med 2022. Kostnaderna blev 18,6 miljoner lägre än budgeterat. Kostnadsökningen mellan 2022 och 2023 kopplas till årlig indexökning samt nämndens nya uppdrag som leverantör av digitala tjänster. Kostnader som tidigare återfunnits hos Intraservice ingår nu i Nämnden för demokrati och medborgarservice tjänsteleverans.

Nämndens uppdrag som leverantör av digitala tjänster har visat överskott under året. Det är dels med anledning av att Intraservice, som är underleverantör till nämndens tjänster, inte haft resurser att genomföra den beslutade utvecklingen och att tjänsteorganisationen på demokrati och medborgarservice varit under uppbyggnad. Sammantaget återbetalades cirka 11,5 miljoner till kunderna vilket innebär att uppdraget som tjänsteleverantör uppvisade ett 0-resultat.

3.3 Värdering av eget kapital

Demokrati och medborgarservice har efter bokslutsberedningen 2023 ett eget kapital på 11 miljoner kronor.

Det huvudsakliga syftet med nämndernas egna kapital är att möjliggöra ett långsiktigt ekonomiskt tänkande i verksamheten, så att hastigt förändrade förutsättningar kan överbryggas. Nämnden ska årligen värdera verksamheten utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv och utifrån riskbilden motivera en rimlig nivå på det egna kapitalet.

Riskbedömning

Nämndens kommunbidrag för 2024 om 125 miljoner kronor täcker ungefär hälften av kostnaderna, vilket ger viss stabilitet. Förutom kommunbidraget finns även en förhållandevis stabil finansiering vad det gäller obligatoriska bastjänster i den nya styrmodellen för digitala tjänster på drygt 87 miljoner kronor. Dessa två finansieringskällor får betecknas som stabila och täcker ungefär 85 procent av nämndens omsättning. Den verksamhet som finansieringen i övrigt ska täcka kan förändras med kortare varsel och är en osäkerhetsfaktor att hantera. I avtalen för tilläggstjänster inom stadens styrmodell för digitala tjänster från och med 2023 har förvaltningen delvis hanterat riskerna genom villkora uppsägningstid för att möjliggöra ett omställningsarbete.

På kostnadssidan finns som alltid också en osäkerhet kring personalkostnaderna, då avgångar, vakanser, rekryteringar och omfattningen av frånvaro kan påverka. För en nämnd i demokrati och medborgarservices storlek kan även mindre förändringar få stora konsekvenser.

2023 års resultat på 4,7 miljoner kronor innebär att det egna kapitalet hamnar på knappt 15,7 miljoner kronor. Utifrån riskbedömningen ovan och den föreslagna storleken av eget kapital i "Göteborgs stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning" där riktnivån sätts till mellan 12,5 och 17,5 miljoner kronor föreslår nämnden ett eget kapital på 15 miljoner och därmed en återredovisning till kommunstyrelsen på 688 166,63 kronor.

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Förvaltningens samlade bedömning är att det finns en god systematik från tidig analys inför planering av verksamheten till uppföljning av leveranser och resultat. Nämndernas riskhantering är integrerad i samtliga metoder för planering och uppföljning. Förvaltningen ser att ett förbättringsområde är att stärka den interna uppföljningen inom förvaltningen emellan återrapporteringarna till kommunledningen.

Förvaltningen har för år 2023 genomfört utvärderingen av systemet för styrning, uppföljning och kontroll dels med hjälp av en enkät till båda nämnderna, dels med hjälp av den stadengemensamma rapportmallen.

Utifrån enkäten till de båda nämndernas ledamöter går att utläsa att majoriteten av de som svarat upplever förvaltningen som effektiv i sin hantering. Majoriteten av de svarande instämmer även helt eller delvis i att det finns en tydlig röd tråd mellan planering och uppföljning.

Under de senaste åren har förvaltningen genomfört ett utvecklingsarbete inom ledning och styrning för att bland annat tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete utifrån två nämnders reglementen. I arbetet har vision, målområden, ny organisation samt en kulturöverenskommelse tagits fram och implementerats. Förvaltningen har beskrivit sitt grunduppdrag med hjälp av målområdena service, demokrati och delaktighet samt hållbarhet och jämlikhet. Syftet är att tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete. Med anledning av nämndens olika ansvarsområden uppstår en komplexitet i bredd av uppdrag där diversifierade frågeställningar ska hanteras av såväl förvaltning som nämnd. Det är olika verksamhetslogiker, styrprinciper och finansieringskällor för uppdragen.

Förvaltningen bedömer att det finns en styrka i vår kultur kring arbetet med styrning, uppföljning och kontroll utifrån att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt. Förvaltningen anser att ledningen på samtliga nivåer är tydlig med vilka förhållningssätt som gäller och vilka arbetssätt som förvaltningen ska arbeta efter. Förvaltningen har identifierat ett förbättringsområde utifrån dialoger i styrkedjan inom förvaltningen under pågående år. Under 2024 kommer exempelvis löpande återrapportering kring avvikelser att ske i förvaltningsledningen och fördjupade dialoger med fokus på resultat och effekt genomförs efter varje rapportering till kommunledningen.

Under förra året identifierades förbättringsområden kring arbetssätt för att hantera avvikelser och brister utan dröjsmål, exempelvis inom privatekonomisk rådgivning. Avvikelsehanteringen har implementerats inom privatekonomisk rådgivning under året. För att ytterligare stärka arbetet ska verksamheten fortsatt etablera systematik samt utreda möjligheter för ett systemstöd som underlättar det nuvarande manuella arbetet.

Förvaltningen säkerställer att iakttagelser från externa aktörers revision och tillsyn lämnas till nämnden genom aktörernas skriftliga rapporter och/eller muntliga dragningar. Förvaltningen har tagit fram ett systematiskt arbetssätt där rekommendationer som extern aktör har lämnat analyseras och arbetas in i förvaltningens förbättringsarbete. Bedömningen är att denna systematik fungerar väl. Utifrån stadsrevisionens granskning för år 2022 bedömde revisionen att nämnden för demokrati och medborgarservice behövde till del utveckla verksamheten genom att formulera mål för budget- och skuldrådgivningen. I övrigt

hade nämnden skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Dessutom ansåg revisionen att den interna kontrollen har varit tillräcklig. Förvaltningen har åtgärdat den synpunkt som revisionen hade under år 2023 och kommer att ta med det i verksamhetsplaneringen för år 2024.

3.4.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Förvaltningen inkluderar hantering av behov och förväntningar i samband med planeringsarbetet. Detta för att få en så bred bild som möjligt av behov hos målgrupperna och omvärldens förväntningar, för att kunna påverka verksamhetens inriktning.

Tidigt i planeringen analyserar förvaltningen de trender i omvärlden som påverkar förvaltningens uppdrag och målgrupper. Genom att arbeta med trenderna får vi information och lärdom om vad som kan påverka våra målgruppers upplevelse av den kommunala servicen. I kund- och medborgarundersökningar och genom synpunkter från de vi är till för tar vi reda på vad som är viktigt för våra målgrupper. Resultaten analyseras bland annat i nuläges- och riskanalysen som samtliga verksamheter ska genomföra inledningsvis i sin planering för kommande år. Genom att analysen tidigt arbetas in i varje avdelnings planering finns goda förutsättningar för att målgruppernas behov ska kunna omhändertas under verksamhetens planering. Flera verksamheter har under året också genomfört målgruppsanalys och behovsanalys för att ytterligare fånga in och identifiera behov av insatser, något som kommer fortsätta under år 2024.

Löpande under året använder förvaltningen olika metoder för uppföljning. I metoderna analyserar vi kvalitet i leveranser samt resultat och måluppfyllelse. I det fall vi identifierar brister eller förbättringsområden värderas dessa utifrån om de kräver omedelbar justering eller om de kan arbetas in i det långsiktiga utvecklingsarbetet. Förvaltningen identifierade förra året ett förbättringsområde kring arbetssätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål. Detta gäller exempelvis avvikelshantering inom privatekonomisk rådgivning som styrs utifrån socialtjänstlagen. Under 2023 har arbetssättet upprättats och implementerats. Under år 2024 finns behov av att fortsätta utveckla systematiken och systemstödet.

3.4.3 På vilket sätt har nämnden begränsat uppgifter inom bland annat administration, ledningsarbete och konsultanvändning?

Förvaltningen har under år 2023 arbetat med nämndmålet "Demokrati och medborgarservice ska agera resurseffektivt och vara en attraktiv arbetsgivare". Fokus har varit att, med hjälp av tidig analys och prognoshantering, synliggöra avvikelser så att lämpliga åtgärder kan sättas in. Förvaltningen har ur ett lednings- och styrningsperspektiv analyserat stadens plan för digitalisering. Analysen har lett till förbättringsåtgärder inom nämndens uppdrag på välfärdsområdet och inom nämndens leverantörsuppdrag för digitala tjänster. I förvaltningens målområdesanalys, som är en del av planeringsförutsättningarna, har verksamheten bland annat arbetat utifrån inriktningen *Nyttja digitaliseringens möjligheter*. Inom ramen för överförmyndarverksamheten pågår ett större digitaliseringsprojekt för att, med hjälp av verksamhetsutveckling i form av digitalisering, hitta administrativ avlastning för handläggare.

Under år 2023 har en centraliserad inköpsorganisation implementerats med ett fåtal beställare som har en ökad kunskap inom området. Detta syftar till att minska

riskerna för att beställare gör fel. Detta bidrar även till en ökad resurseffektivitet och styrning av nämndens inköp.

Förvaltningen fortsätter även att utveckla organisationen för att uppnå ett hållbart medarbetar- och ledarskap och effektiv styrning. En omorganisation trädde i kraft den 1 september. Organisationsförändringarna genomfördes för att framför allt samla verksamheter på avdelningar som har samma styrprinciper och finansieringskällor.

Under slutet av år 2023 har en utredning inletts kring samordning av kanslifunktioner i syfte att resurseffektivisera den administrativa hanteringen kopplat till kansli. Resultat av utredningen kommer att omhändertas i början av år 2024.

Förvaltningen har sedan tidigare beslut om att vara restriktiva med konsultanvändning.

Insats/åtgärd	Effekt/besparing (Tkr)
-	-

3.4.4 Beskriv hur nämnden som tjänsteleverantör säkerställer/arbetar för att de digitala tjänsterna uppfyller lagkrav och verksamhetskrav som kunderna definierat utifrån informationssäkerhet?

De tekniska systemen i de digitala tjänster som nämnden ansvarar för levereras av Intraservice. I dagsläget är det också Intraservice som har avtal med underleverantörer av tekniska komponenter i sin tur. Systemen eller datan är inte nya och därmed ska följsamheten till lagkraven inom informationssäkerhet vara uppfylld.

Förvaltningen har identifierat behov av att ta fram och implementera de rutiner som riktlinjen krävställer kring informationssäkerhet. I samband med nämndens riskbild har förvaltningen identifierat detta som en risk och därmed tagit fram en åtgärd som ska genomföras under 2024 för att minimera risken.

3.4.5 Övriga beslut och/eller uppdrag

Göteborgsförslaget

Göteborgsförslaget är en metod för att förbättra invånarnas möjlighet till delaktighet och inflytande i kommunen mellan de allmänna valen, där vem som helst kan lägga förslag på hur staden ska utvecklas. Göteborgsförslaget kan öka invånarens förståelse för de demokratiska processerna och för att engagemanget tillsammans med andra kan påverka utvecklingen av lokalsamhället. Göteborgsförslaget kan också förbättra kommunens verksamhet då invånare med sina förslag kan bidra med kunskaper och lokalkännedom om behoven i deras vardag och bostadsområde. Genom förslagen kan förtroendevalda och tjänstepersoner få bättre kunskap om och förståelse för vilka frågor som engagerar allmänheten.

Nämnden för demokrati och medborgarservice ansvarar för att administrera och utveckla Göteborgsförslaget som demokratiskt digitalt verktyg vilket även innebär att stödja stadens förvaltningar och bolag i ärendehantering av göteborgsförslagen. Under år 2023 har ett omfattande arbete gjorts för att revidera Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget samt dess stöddokument

"Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag". I december 2023 biföll kommunfullmäktige förslaget till den reviderade riktlinjen för Göteborgsförslaget och under första kvartalet 2024 kommer stöddokumentet att läggas upp tillsammans med den reviderade riktlinjen bland stadens styrande dokument.

Enligt Göteborgs Stads reviderade riktlinje för Göteborgsförslaget ska demokrati och medborgarservice årligen återrapportera:

- antal nyregistrerade konton och antal göteborgsförslag
- hur många förslag som har beslutats i nämnd eller styrelse samt hur många som ännu inte har beslutats
- vilka förslag som engagerade flest göteborgare i år
- vilka vi når med Göteborgsförslaget.

Detta avsnitt utgör rapporteringen.

Statistikuppföljning

Sammanlagt har 1 871 förslag kommit in sedan starten 2017. Av dessa har 1 317 varit godkända och publicerats som Göteborgsförslag på webben. 283 förslag har fått över 200 underskrifter. Av dem är 52 förslag fortfarande under behandling varav 35 Göteborgsförslag samlar röster och 17 förslag inväntar beslut från nämnd. 268 förslag är behandlade, av dem har 207 förslag fått beslut om att ej genomföras och 68 genomförs delvis eller fullt ut.

Göteborgsförslaget som förslagslåda har 70 457 registrerade användare. År 2023 tillkom 6 931 nya konton. 163 förslag lämnades och av dem blev 104 förslag godkända och publicerade som göteborgsförslag. 28 av dessa göteborgsförslag fick fler än 200 röster under året. Det förslag som samlade flest röster var att behålla korna i Välen året om (1 448 röster).

Antalet kontoregistreringar har minskat gentemot föregående år. Under 2023 har det därför tagits fram ett nytt kommunikationsmaterial för att nå nya målgrupper som Göteborgsförslaget har haft svårt att nå. Materialet har riktat sig till unga födda på 2000-talet och framåt samt boenden i socioekonomiskt marginaliserade områden. Förvaltningen har samarbetat med studenter från Göteborgs universitet vid institutionen för journalistik, medier och kommunikation, samt med unga vuxna med stort samhällsengagemang i sina lokalsamhällen i stadsområde Nordost för att få in ungas perspektiv.

Vilka som nås av Göteborgsförslaget

År 2023 är det första året sedan Göteborgsförslaget infördes som fler kvinnor än män lämnade in förslag till Göteborgsförslaget. 50% av förslagen skickades in av kvinnor medan 47 % av förslagen kom från män och 3% av förslagslämnarna angav alternativet annat eller svarade inte på frågan om könstillhörighet.

Sedan 2022 kan vi ta fram statistik över i vilket mellanområde förslagslämnaren bor i Göteborg eller om de bor utanför kommunen. Sedan denna funktion infördes har minst ett göteborgsförslag lagts från boende i alla Göteborgs Stads mellanområden. De mellanområden där flest personer har lämnat förslag 2023 är i Centrum (Olivedal-Haga-Annedal-Änggården), Nordost (Gamlestaden-Utby) och på Hisingen (Backa). Sedan 2022 har två personer som är bosatta utanför Sverige, en person bosatt i annan kommun i Sverige och sju personer bosatta i kranskommun till Göteborg lämnat in ett göteborgsförslag.

I bilaga 2 till årsrapporten redovisas antal och andel göteborgsförslag som har lagts från förslagslämnare boende i de olika mellanområdena.

Vilka förslag engagerar flest göteborgare

Sedan januari 2017 och fram till idag har följande göteborgsförslag fått flest antal röster:

1. Behåll korna på Välen året runt (1 448 röster) Inkom 2023
2. Utlys klimatnödläge omedelbart! (1 410 röster) Inkom 2019
3. Låt oss få behålla skinnarbanan på Ruddalen (1 048 röster) Inkom 2020
4. Ett bebyggt Skanstorget kan aldrig återskapas (1 023 röster) Inkom 2018
5. Ishall i Torslanda (999 röster) Inkom 2021

Förslaget "Behåll korna på Välen året runt" är alltså det förslag som har fått flest röster någonsin sedan införandet av Göteborgsförslaget 2017 med totalt 1448 namnunderskrifter.

I bilaga 1 redovisas de göteborgsförslag som är aktiva och som har lämnats efter förra redovisningen till kommunfullmäktige. Där går även att utläsa vilka göteborgsförslag som har engagerat mest.

4 Bokslut

4.1 Sammanfattande analys

Demokrati och medborgarservice resultat för 2023 är 4,7 miljoner kronor. Det positiva resultatet motsvarar ungefär 2 procent av budgeterad omsättning.

Intäkterna ökade med ungefär 53 procent jämfört med 2022. Intäkterna blev 14 miljoner kronor lägre än budget för året. Det är framförallt nämndens nya uppdrag som leverantör av digitala tjänster som påverkat intäktsökningen.

Kostnaderna ökade med knappt 30 procent jämfört med 2022. Kostnaderna blev 18,6 miljoner lägre än budgeterat. Kostnadsökningen mellan 2022 och 2023 kopplas till årlig indexökning samt nämndens nya uppdrag som leverantör av digitala tjänster. Kostnader som tidigare återfunnits hos intraservice ingår nu i Nämnden för demokrati och medborgarservice tjänsteleverans.

Nämndens uppdrag som leverantör av digitala tjänster har visat överskott under året. Det är dels med anledning av att intraservice, som är underleverantör till nämndens tjänster, inte haft resurser att genomföra den beslutade utvecklingen och att tjänsteorganisationen på demokrati och medborgarservice varit under uppbyggnad. Sammantaget återbetalades cirka 11,5 miljoner till kunderna vilket innebär att uppdraget som tjänsteleverantör uppvisade ett 0-resultat.

4.2 Resultaträkning

Resultaträkning (tkr)	Utall 2023
Bidrag	95
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	112 702
Försäljningsintäkter	0
- Verksamhetens intäkter	112 797
Personalkostnader	-136 037
Övriga verksamhetskostnader	-73 168
- Verksamhetens kostnader	-209 205
- Verksamhetens nettokostnader	-96 408
Kommunbidrag	101 100
Kommuninterna bidrag	0
- Generella statsbidrag och utjämning	101 100
- Verksamhetens resultat	4 690
Finansiella kostnader	-2
- Resultat efter finansiella poster	4 688
- Resultat	4 688

5 Styrinformation till nämnden

5.1 Uppföljning utifrån grunduppdraget

Nämnden för demokrati och medborgarservice har under 2023 utgått från egna nämndmål för att på bästa sätt nå måluppfyllelse för de mål som nämnden har fått från kommunfullmäktige. Kommunfullmäktiges mål är nedbrutna och inarbetade i nämndmålen. Nämndmålen kopplar i huvudsak an till förvaltningens tre målområden (service, demokrati och delaktighet samt hållbarhet och jämlikhet), som beskriver omhändertagandet av nämndens grunduppdrag.

I följande avsnitt redogörs för uppdrag och aktiviteter som har genomförts inom ramen för nämndens mål för att säkerställa god måluppfyllelse av grunduppdraget.

5.1.1 Nämndmål 1. Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen

År 2023 har demokrati och medborgarservice arbetat aktivt för att stötta Göteborgs Stad i serviceutveckling och för att erbjuda tjänster som underlättar invånarnas vardag. Nedan redovisas uppdrag och aktiviteter som har bidragit till målet.

Omvärldsbevakning och användardriven utveckling

Förvaltningen har genom stöd i systematisk omvärldsbevakning och metoder inom användardriven utveckling gett stöd till stadens förvaltningar och bolag att utgå från medborgarperspektivet i planering och utveckling. Förvaltningen har bland annat tagit fram en ny trendrapport under året. Det har även erbjudits stöd i att på olika sätt omhänderta och omsätta insikterna från rapporten i verksamheterna. Under hösten har förvaltningen tagit fram en ny grundkurs i omvärldsbevakning som har introducerats på stadens utbildningsportal.

Inom användardriven utveckling har förvaltningen erbjudit stöd både utifrån direkta behov i staden och samlat inom ramen för innovationsprogrammet som avslutas under 2023. Det har genomförts kunskapshöjande insatser, så kallade innovationsspeeder och utvecklingsprogram. Förvaltningen har tillsammans med Intraservice tillhandahållit utbildningar och utbildningsprogram. Detta som en del i nämndens uppdrag att bidra till serviceutveckling i staden. I sammanställningen av insatserna för åren kan vi se att över 3000 medarbetare och chefer har deltagit i utbildningar och utvecklingsprogram kring hur man utvecklar service utifrån ett användarperspektiv. Över 40 team från flera av stadens förvaltningar har ingått i våra utvecklingsprogram och jobbat med sina utmaningar som också har fått effekt genom förbättrad service för stadens målgrupper. Detta arbete har inte bara förbättrat servicen utan också stärkt servicekulturen i stort.

Mönsteranalys av inkomna kontakter i förvaltningens kanaler

Under året har det gjorts en analys av de verksamheter där förvaltningen har dagliga kontakter med medborgarna (till exempel kontaktcenter, invånarguider och medborgarkontor). Analysen har synliggjort mönster kring de mest återkommande teman, synpunkter, frågor som medborgarna har i kontakt med staden. Detta underlag kommer att användas inom förvaltningens uppdrag i att stötta staden att utvecklas sin service för att underlätta invånarnas vardag.

Medborgarkontoren bidrar till ett mer jämlikt serviceutbud

Medborgarkontoren har bidragit till ett mer jämlikt serviceutbud i staden. Ett viktigt uppdrag för verksamheten är att möjliggöra för fler göteborgare att kunna ta del av stadens digitala samhällsservice. Medborgarkontoren har under året genomfört en utredning som bland annat har tittat på förutsättningar för lokaler som verksamheten behöver för att genomföra sitt uppdrag. Det har bland annat resulterat i en förstudie om inhyrning av ny lokal för medborgarkontoret i Bergsjön. Medborgarkontoret i Frölunda kulturhus har på grund av renoveringar temporärt flyttat med till bibliotekets ersättningslokal på Frölunda torg. Detta har inneburit att verksamheten träffar nya målgrupper som inte brukar komma till medborgarkontoret.

I syfte att erbjuda likvärdig service i uppdraget med att ge samhällsvägledning har verksamheten tagit fram en ärendehandbok. Detta arbetssätt är viktigt för att medarbetarna ska kunna göra så likvärdiga bedömningar av besökarnas ärenden som möjligt. Under året har antalet ärenden på medborgarkontoren ökat kraftigt. Efterfrågan har bland annat rört stöd i myndighetsärenden utifrån språksvårigheter och digitalt utanförskap, ekonomiskt stöd via till exempel fonder samt frågor om för- och grundskola.

Modern konsumentrådgivning – utredning med anledning av förändrat uppdrag och omvärld

Förvaltningen har från år 2023 fått ett förändrat uppdrag för konsumentrådgivningen i och med nämndens nya reglemente. Under de senaste åren har viss efterfrågan på Göteborgs Stads konsumentrådgivning minskat och det har tillkommit andra aktörer inom området. Under året har det därför gjorts en genomlysning av verksamheten med syfte att ge underlag inför beslut om inriktning och innehåll. Arbete pågår med att beskriva och definiera verksamheten och hur den kan möta behoven hos göteborgarna. En insikt är att konsumentrådgivning bör innehålla konsumenträttsliga frågor och privatekonomi. Det har även identifierats en framgångsfaktor med att i än högre utsträckning arbeta integrerat med budget- och skuldrådgivningen.

Bastjänsten för extern service och kommunikation – revidering, utveckling och tillväxt

Verksamheten har under året arbetat med att revidera stadens webbplats. Förvaltningen har även bidragit till utvecklingsprojekt såsom kalendarier och serviceguiden, vilka syftar till att underlätta i invånarnas vardag.

Arbetet med revideringen av goteborg.se har lett till ett stärkt samarbete med stadsledningskontoret. Det har även förbättrat och ökat samarbetet och förståelsen mellan demokrati och medborgarservice och stadens övriga förvaltningar. Det förbättrade samarbetet innebär att staden kan leverera information, kommunikation och digitala tjänster som håller en högre kvalitet och som underlättar vardagen för de vi är till för. Ett tätare och fördjupat samarbete med Intraservice har medfört bättre förutsättningar för utvecklingsprojekt så som kalendarier och serviceguiden, där fokus har varit på att förbättra nyttan och upplevelsen för besökaren genom bättre sök- och filtreringsmöjligheter.

Utvecklingsarbetet av goteborg.se har haft en finansiering på fyra miljoner kronor genom tjänsteplan kommunikation utifrån stadens gamla styrmodell. Under året hade Intraservice enbart kapacitet att utveckla delar av det planerade utvecklingsarbetet vilket ledde till att förvaltningen för demokrati och medborgarservice fick ett budgetöverskott. Andra utvecklingsbehov som skulle komma webbplatsen och medborgarna till nytta undersöktes. Till exempel sågs det över om resurser kunde fördelas om till att förbättra funktionaliteten för Göteborgs Stads synpunkts- och felanmälan på goteborg.se. Men på grund av korta ledtider och att utvecklingsarbetet krävde kapacitet som det inte fanns tillräckligt med resurser till blev den slutgiltiga utvecklingen mindre än vad som var budgeterat.

Budgetöverskottet betalades tillbaka till stadens förvaltningar.

Både Göteborgs Stads officiella Facebook-kanal och Instagram-konto har sedan start haft en stadig tillväxt. Kanalerna har nu över 40 000 respektive drygt 4 500 följare och når göteborgare i alla delar av staden och i olika åldersgrupper. De flesta inlägg som publiceras får stor spridning med mycket engagemang i form av kommentarer och delningar. Spridningen är dock varierande beroende på inlägg.

Bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter – tillgänglig och effektiv tjänst
Göteborgs Stads kontaktcenter har en hög tillgänglighet och besvarar effektivt inkommande frågor vilket är en del i att leverera en god service till göteborgarna. Tjänsten har en snittkötid under året på en minut och nio sekunder och man har besvarat 94 procent av de inkommande samtalen. Bland de vanligast förekommande frågorna finns frågor om försörjningsstöd och äldreomsorg. Bastjänsten skulle kunna uppnå en högre lösningsgrad genom att utveckla samarbetet med stadens förvaltningar, exempelvis genom att etablera kundforum och genom att stötta stadens förvaltningar i att förtydliga sin information på goteborg.se.

Inom tjänsten stöttar förvaltningen även övriga förvaltningar och bolag med kunskap och verktyg för att utveckla bemötandet i kontakten med de vi är till för. Under året har en introduktionsfilm tagits fram i syfte att enklare visa upp innehållet i bemötandestödet och på så sätt nå fler förvaltningar med erbjudandet om befintligt stöd. Filmen finns tillgänglig i Digitala navet och har varit efterfrågad. Förvaltningen har under året genomfört tio bemötandestöd runtom i staden.

Tilläggstjänsten för verksamhetsanpassad kundtjänst – effektivisering och förbättrad lösningsgrad

Arbete inom tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst har fokuserat på att förbättra lösningsgraden och effektivisera tjänsten. Högre lösningsgrad, kortare kötider och hög andel besvarade samtal genererar en effektiv och förbättrad service för de vi är till för. Under året har verksamheten bland annat arbetat med bemanningsoptimering, kompetensutveckling, interna utbildningsinsatser och med att förenkla rutiner. I arbetet med att förbättra lösningsgraden uppkommer en del utmaningar då den verksamhetsanpassade kundtjänsten inte har tillgång till interna verksamhetssystem. Det krävs täta samarbeten med kunderna och en synkning med interna processer och arbetssätt för att få upp lösningsgraden. Under året har en del ärenden som tidigare hanterades av kundtjänsten hos före detta trafikkontoret hamnat under exploateringsförvaltningens område. Dialog har förts tillsammans med exploateringsförvaltningen kring dessa ärenden och från och med 2024 kommer de att köpa tjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst.

Inköps- och upphandlingsförvaltningen och Regionarkivet sa under året upp tjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst. För inköps- och upphandlingsförvaltningen beror uppsägningen på låga svarsvolym, vilket innebär att det är svårt att bedriva en effektiv kundtjänst i enlighet med tjänstebeskrivningen. För Regionarkivet beror uppsägningen på ökade kostnader till följd av ny styrmodell, vilket verksamheten behövde hantera genom kostnadsneddragningar inom tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst.

5.1.2 Nämndmål 2. Demokrati och medborgarservice ska stötta staden för att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg

Nämnden bidrar till att stötta staden i att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande inom sitt demokratiuppdrag. Nämndens medborgarnära verksamheter så

som medborgarkontoren, Regnbågshuset, Romano Center i Väst, Teckenspråksforum och rådgivningarna har under året arbetat aktivt med att skapa mer inkluderande service och tjänster. Detta syftar till att skapa bättre förutsättningar till delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg.

Utveckling av stadens infrastruktur för lokal demokrati

Förvaltningen har under året utvecklat stadens infrastruktur för lokal demokrati och tagit fram ett nytt arbetssätt kallat medborgarinflytande 2.0. Fokus för arbetssättet är att stödja stadens verksamheter i att utgå från medborgarnas behov av inflytande och att stärka arbetssätt där utmaningen utgör utgångspunkt för involvering. Inom arbetssättet har en vidareutveckling gjorts av Sveriges Kommuner och Regioners så kallade delaktighetstrappa för att skapa Göteborgs Stads delaktighetskarta. Förvaltningen har också tagit fram Göteborgs Stads dialogguide som är en handbok i att planera, genomföra och utvärdera medborgardialog. Förvaltningen har även tagit fram en grundutbildning i medborgardialog som ska lanseras under 2024. Förvaltningen har konkretiserat vilka stöd och tjänster som demokratifunktionen erbjuder staden och lagt grunden för en kommunikationskampanj riktad till stadens nämnder och bolagsstyrelser. Förvaltningen har dessutom påbörjat en revidering av kartläggningen av invånarnas möjlighet till delaktighet och inflytande.

Nätverk för medborgar- och boendebudget

Förvaltningen startade under 2023 Göteborgs Stads nätverk för medborgar- och boendebudget. Nätverket är en del av stadens infrastruktur för lokal demokrati som nämnden för demokrati och medborgarservice ska upprätthålla. Nätverket är en plattform för att öka kunskap, diskutera behov och få en gemensam överblick över det arbete som görs i staden. Tjänstepersoner som deltar får kollegialt stöd och lärande, fortbildningsinsatser, omvärldsbevakning och ett utökat kontaktnät. Nätverket samordnas av demokrati och medborgarservice och har träffats tre gånger under 2023 – två halvdagar under våren och en heldag under hösten.

Deltagare i nätverket är tjänstepersoner från olika geografiska distrikt från de kommunala bostadsbolagen Familjebostäder, Poseidon och Bostadsbolaget samt tjänstepersoner från socialförvaltningen Hisingen och stadsledningskontoret.

Stöd till förvaltningar och bolag som arbetar med medborgar- och boendebudget

Förvaltningen har under 2023 stöttat bostadsbolagen Poseidon i deras arbete med boendebudgeten Hela Hjällbo – idéer för en miljon och socialförvaltningen Hisingen i deras arbete med Litteraturstråkets medborgarbudget. Förvaltningen och stadsledningskontoret är också stöd till ungdomsfullmäktige i deras planering av en medborgarbudget för unga som ska genomföras under 2024.

Life filming – en modell för delaktighet och påverkan för personer med intellektuell funktionsnedsättning

Förvaltningen har under året bedrivit ett arbete i samverkan med förvaltningen för funktionsstöd och stadsmiljöförvaltningen. Syftet med arbetet har varit att hitta en modell för delaktighet och påverkan för personer med intellektuell funktionsnedsättning utifrån metoden Life Filming. Temat för detta arbete har varit mobilitet i stadsmiljö och utgått från stadsmiljöförvaltningens behov av att få in synpunkter och ny kunskap för att utforma en mer tillgänglig stad för alla. Brukare från daglig verksamhet har genom att filma undersökt hur stadsmiljöförvaltningens satsning ”Ta Plats, stadens tillfälliga små oaser” har fungerat för dem kopplat till mobilitet. Satsningen avslutades under 2023 och ska nu implementeras i ordinarie verksamhet. Arbetet har följts av en följeforskare från FoU i Väst, Göteborgsregionens enhet för forskning och utveckling.

Medborgarkontoren – en del av stadens infrastruktur för lokal demokrati

Medborgarkontoren är en del av stadens infrastruktur för lokal demokrati. Inom detta uppdrag arbetar medborgarkontoren på olika sätt. Verksamheten bidrar till att bygga tillit genom gott bemötande och genom att möjliggöra för besökarna att ta del av stadens utbud. Ett annat viktigt uppdrag är att sänka trösklarna för medborgarna att lämna synpunkter, skriva ett göteborgsförslag eller svara på medborgarundersökningar (till exempel SOM-undersökningen). Verksamheten skapar även lokala aktiviteter som till exempel att vara röstmottagare för medborgar-/boendebudget i Backa eller marknadsföra valet till ungdomsfullmäktige. En ökad kännedom inom staden om medborgarkontorens uppdrag skulle kunna leda till att fler ser verksamheten som en kanal att använda både för att nå ut till grupper som de har haft svårt att nå och för att lyssna in nya behov och perspektiv.

Den framtidsbara staden

I samarbete med studenter inom yrkesutbildningen Yrigo tog förvaltningen under 2023 fram metoden "Den framtidsbara staden" som har kunnat erbjuda förvaltningar och andra intressenter möjligheten att diskutera och planera för de framtidsutmaningar som staden jobbar med. Metoden togs fram i samband med förvaltningens deltagande på Frihamnsdagarna. Metoden "Den framtidsbara staden" har även erbjudits andra förvaltningar som vill bjuda in intressenter och aktörer kring specifika frågor som kräver en aktiv samverkan.

Regnbågshuset – årligt inflytandeforum

Regnbågshuset har under året genomfört det årliga inflytandeforumet – ett möte där HBTQI- communityn bjuds in till att vara delaktiga och ha inflytande över mötesplatsen Regnbågshuset.

Romano Center i Väst – stöd i mötet med staden, dialog och referensgruppsmöten

Verksamheten har genom att stötta personer som tillhör den nationella minoriteten romer i mötet med stadens tjänstepersoner bidragit till bättre förutsättningar för ökad delaktighet och inflytande för målgruppen. Verksamheten har även bidragit till dialog mellan exempel socialtjänsten och personer från den nationella minoriteten romer. Under året har Romano Center i Väst genomfört referensgruppsmöten med personer som ingår i romska rådet i syfte att skapa delaktighet och inflytande från nationella minoriteten romer.

Rådgivning och överförmyndarverksamhet – utvecklad samverkan och konsumentvägledningen för alla

Förvaltningen har inom enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi arbetat med ökat inflytande kopplat till målgruppen äldre och deltagit i projektet "konsumenträtt för alla" som Sveriges Konsumenter leder. Göteborg kommer att vara en av flera pilotkommuner som ska ta fram en modell för en konsumentvägledning för alla. Förvaltningens medverkan syftar till att få kunskap och stöd i hur förvaltningen kan arbeta för att stärka delaktighet och inflytande inom målgruppen konsumenter med funktionsnedsättning.

Förvaltningen har inom hållbar konsumtion och privatekonomi samt överförmyndarenheten påbörjat ett arbete med att bygga upp ett nätverk för olika funktioner inom välfärdsområdet i staden. Syfte är att höja kompetensen om verksamheternas frågor hos dem som möter målgrupperna samt att utveckla det proaktiva arbetet. Detta kan även möjliggöra utveckling av förvaltningens egna verksamheter och tjänster. En ytterligare önskad effekt av samverkan är att anmälningar om behov av ställföreträdare inom överförmyndaren blir färre då fler

mindre ingripande insatser sätts in.

Bastjänsten demokratistärkande metoder och verktyg – Göteborgsförslag och ny plattform

Under året har det tagits fram ett nytt reviderat förslag på riktlinje som förtydligar Göteborgsförslaget. Revideringen innefattar ett förtydligt syfte, både gentemot invånare och staden samt utifrån Göteborgs Stads infrastruktur för att stärka den lokala demokratin. Riktlinjen innehåller även förtydliganden kring roller och ansvarsfördelningen vid hanteringen av Göteborgsförslaget. Ändringarna i riktlinjen grundar sig på en kartläggning där alla förvaltningar och bolag i staden tillfrågades om Göteborgsförslaget.

Under 2024 avser förvaltningen upphandla och implementera ytterligare en digital demokratiplattform på stadens webbplats. Plattformen ska kunna ge stöd åt olika processer som till exempel medborgar- och boendebudget, medborgardialoger och medborgarpaneler. Plattformen ska vara en plattform med öppen källkod som används av andra kommuner och myndigheter.

Bastjänsten öppna data – ökad kvalitet på publicerade datamängder

En möjliggörare för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg är att staden tillgängliggör data som öppen data. Under året har flera förvaltningar i staden gått igenom sin publicerade data. Detta har medfört att antalet datamängder är färre 2023 jämfört med 2022. Däremot har kvaliteten på de publicerade datamängderna ökat. Flest publicerade datamängder är kartmaterial, vilket är efterfrågad data från både allmänheten och näringsliv. Framöver ser förvaltningen att antalet publicerade datamängder kommer att öka, eftersom myndigheter enligt öppna data-direktivet enligt lag numera ska tillgängliggöra särskilt viktiga data som öppna data.

5.1.3 Nämndmål 3. Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag

Nämnden bidrar till en hållbar och jämlik vardag genom rådgivning, kunskapshöjande insatser och myndighetsutövning. Inom ramen för uppdraget har nämnden också samordningsansvar för Fairtrade City Göteborg, en strategi i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021-2030 samt ett målområde i Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018-2026. Nämnden ansvarar också för den nyligen uppstartade mötesplatsen Regnbågshuset. Genom att erbjuda en mötesplats för Göteborgs HBTQI-community bidrar nämnden till kommunfullmäktiges mål att skapa ett mer jämlikt Göteborg och en stad för alla.

Under året har belastningen på nämndens överförmyndarverksamhet samt budget- och skuldrådgivning varit markant. Detta beror på flera faktorer, exempelvis hög efterfrågan inom budget- och skuldrådgivningen samt en stor ökning av ärenden till överförmyndaren.

Efterfrågan på budget- och skuldrådgivning

Efterfrågan på budget- och skuldrådgivning är fortsatt stor och ökande. Den främsta anledningen till kontakt är skuldrådgivning och skuldsanering, men även rena informationsinsatser har ökat. Förvaltningen möter fler medborgare med en mer besvärlig ekonomisk situation, ofta till följd av de generella kostnadsökningarna som bestått under hela 2023. Detta påverkar i första hand de med låga inkomster och små ekonomiska marginaler. Majoriteten av de som tar kontakt med rådgivningen bor i hyresrätt, men vi ser även en växande andel med bostadslån som drabbas av ökade räntekostnader. Vidare ser förvaltningen en viss ökning av ärenden i åldersgruppen 18–25 år under 2023 i jämförelse med 2022,

något vi kommer att fortsätta följa. Åldersgruppen är viktig att nå i det förebyggande arbetet inom konsumenträtt och privatekonomi då de är i uppbyggnaden av sina vuxenliv där de lägger grunden för sin privatekonomi.

Genom en omfördelning av resurser inom enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi kunde verksamheten under våren korta väntetiden till budget- och skuldrådgivningen, trots det ökade behovet av stöd. Under hösten har den höga efterfrågan kvarstått vilket har medfört att väntetiderna åter har ökat och stundtals legat mellan 2 och ibland upp till 3 månader, något som är betydligt längre än de 4 veckor som Konsumentverket anger i sina rekommendationer.

Stort antal gransknings- och ansökningsärenden samt långa handläggningstider

Antalet nya ärenden till överförmyndaren har ökat även detta år och därmed även antalet granskningsärenden. Avdelningens analys av antalet ansökningar och anmälningar över tid visar att tidigare ökning har sammanfallit med förändringar av arbetssätt hos andra aktörer inom staden, till exempel inom äldreomsorg och socialtjänst. Andra påverkande faktorer är en åldrande befolkning och ökad ohälsa i samhället.

Antalet nya ansökningar och anmälningar om god man under 2023 är det högsta hittills jämfört med tidigare år. Vid en jämförelse med perioden januari till och med november 2022 har 2023 under samma period inneburit en ökning med 16 procent. En ännu större ökning ser vi vad gäller ansökningar och anmälningar om behov av förvaltarskap som under året har ökat med cirka 56 procent i jämförelse med 2022. Trycket har dock bara gett en marginell ökning av pågående ansökningar respektive anmälningar om behov av god man jämfört med föregående år, något som är ett resultat av ett kontinuerligt och medvetet arbete inom verksamheten. Exempelvis har verksamheten kartlagt ansökningsprocessen och nya mallar har tagits fram för att effektivisera arbetet och kvalitetssäkra kommunikationen med ställföreträdare och huvudmän.

När det gäller granskning av årsräkningar ligger verksamheten under perioden på ett bättre resultat än 2022 tack vare att utökade resurser har tillförts verksamheten. Granskningsperioden är dock fortfarande för lång och förvaltningen arbetar vidare med att korta handläggningen av årsräkningar ytterligare under 2024.

Tidiga insatser för att verka förebyggande samt ökad efterfrågan på kunskapsspridning

Förvaltningen ser att en viktig del i det långsiktiga arbetet är det förebyggande arbetet. Förvaltningens budget- och skuldrådgivning har under året deltagit i ett forskningsprojekt, Healthier Wealthier Families, som leds av Uppsala universitet. Idén med forskningsprojektet är att på ett tidigt stadium möta individer som kan ha utmaningar med sin ekonomi. Detta genom insatsen prata privatekonomi med nyblivna föräldrar med hjälp av barnavårdscentralerna. Insatsen är frivillig och erbjuds nyblivna föräldrar. Barnavårdscentralerna är en aktör som föräldrar har stort förtroende för och som möter nästan alla föräldrar i samhället. Förhoppningen är att kunna komma in med tidigt stöd för att förebygga en förvärrad situation. Förvaltningens budget- och skuldrådgivare erbjuder träffar på BVC utifrån behov och önskemål.

Förvaltningen har inom enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi genomfört behovsanalyser i det förebyggande arbetet under året och en av insikterna är vikten av att barn och ungdomar får förutsättningar att få privatekonomiska kunskaper för att göra genomtänkta och medvetna val vid köp av vara eller tjänst.

Verksamheten hållbar konsumtion och privatekonomi har under året fått in allt fler förfrågningar om föreläsningar och andra insatser från olika aktörer i samhället.

Framförallt utmärker sig trycket från så kallade socioekonomiskt utsatta områden. Det ökade intresset grundar sig troligtvis i yttre faktorer såsom inflation och samhällets utveckling i stort, men det är även ett resultat av ett medvetet arbete riktat till aktörer som i sina uppdrag möter avdelningens målgrupper. Utöver utåtriktade insatser har avdelningen även fortsatt att erbjuda frukostföreläsningar och kompetenshöjande föreläsningar för aktörer inom offentlig verksamhet samt civilsamhället.

Förvaltningen har under året stärkt sitt arbete med våld i nära relationer. I maj månad anordnades en föreläsning om ekonomiskt våld i nära relationer för 80 deltagare i socialförvaltning nordost. I samarbete med stadens kunskapscentrum mot våld i nära relation har avdelningen tillsammans med Medborgarkontoren, Teckenspråksforum, Romano Center i Väst och Regnbågshuset under december genomfört basutbildning för samtliga medarbetare för att på ett bättre sätt motverka våld i nära relation.

Nämndens samordningsansvar

Nämndens ansvar för strategin Leva hållbart i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030 syftar till att skapa goda förutsättningar för invånare och besökare att kunna leva med livskvalitet och välbefinnande inom planetens gränser. Inom ramen för samordningen har nämnden tagit initiativ till ett samarbete med hjälp av det utbildningsprogram som nämnden tillhandahåller inom serviceutveckling (användardriven innovation). Nämnden har också lett och samordnat hela arbetet med den så kallade innovationsspeleden Leva hållbart genom att tillhandahålla lokal, workshopsfacilitering och löpande coaching till de förvaltningar som har valt att delta.

5.1.4 Nämndmål 4. Demokrati och medborgarservice ska agera resurseffektivt och vara en attraktiv arbetsgivare

Nämnden bidrar till en resurseffektiv verksamhet genom transparent och kvalitativ styrning samt systematisk planering och uppföljning. Med tidig analys och prognoshantering blir avvikelser synliggjorda och lämpliga åtgärder kan sättas in. Förvaltningen har ur ett lednings- och styrningsperspektiv analyserat stadens plan för digitalisering. Analysen har lett förbättringsåtgärder i nämndens uppdrag inom välfärdsområdet och inom nämndens leverantörsuppdrag för digitala tjänster. I förvaltningens målområdesanalys, som är en del av planeringsförutsättningarna, har verksamheten bland annat arbetat utifrån inriktningen *Nyttja digitaliseringens möjligheter*. Verksamheten ska använda inriktningen i sitt analysarbete för att bland annat prioritera i så väl löpande arbete som utvecklingsarbete. Projektet för digitalisering av överförmyndarverksamheten har under året fortflöpt enligt plan. Systemförvaltningsorganisation för avdelningens verksamhetsspecifika system har implementerats och resursatts under året. Detta innebär att tid har frigjorts för kärnuppdraget. Delprojekt upphandling har fortsatt enligt plan och i början av 2024 planeras beslut om tilldelning till ny leverantör av verksamhetssystem med efterföljande införande. Arbetet med e-tjänsteutveckling och automatisering kan därefter utvecklas för att bland annat kunna erbjuda bättre tjänster till de vi är till för och korta verksamhetens handläggningstider.

Förvaltningen har en centraliserad inköpsorganisation, med ett fåtal beställare som har en ökad kunskap vilket ger en minskad risk att beställare gör fel. Detta bidrar även till en ökad resurseffektivitet och styrning av nämndens inköp.

Förvaltningen fortsätter även att utveckla organisationen för att uppnå ett hållbart medarbetar- och ledarskap och en effektiv styrning. En omorganisation trädde i kraft den 1 september. Organisationsförändringarna genomfördes för att framför

allt samla verksamheter på avdelningar som har samma styrprinciper och finansieringskällor.

Förvaltningen har under året genomfört ett omfattande arbete för att implementera den nya styrmodellen för digitala tjänster. Tillsättningen av nya roller har inneburit en översyn av ansvar och fördelning av arbetsuppgifter. Nya arbetsätt för styrning och uppföljning av tjänsterna har arbetats fram, systematiserats och anpassats under året. Förvaltningen har också bidragit i arbetet, som stadsledningskontoret driver, kring utveckling och förbättring av underlag och arbetsätt enligt riktlinjen. Detta gäller bland annat innehåll i årlig analys och förslag på underlag till den strategiska samordningsgruppen. Förseningar i tillsättningar av roller inom tjänsteorganisationen och avsaknad av etablerade samarbetsformer både internt och externt har varit tidvis utmanande men gett ett bra underlag för det fortsatta förbättrings- och förändringsarbetet inom tjänsteorganisationen.

Förvaltningen ser att vi får tillräckligt med sökande till de tjänster som vi annonserar, förutom i ett fåtal fall gällande specialisttjänster inom IT, ekonomi och myndighetsutövning. Förvaltningen har en utmaning i att möta löneanspråk kopplat till vissa tjänster.

5.2 Uppföljning av risker

Nämndens tid- och arbetsplan för 2023 beskriver nämndens planerings- och uppföljningsarbete där riskerna är integrerade. Förvaltningen har enligt planen följt upp riskerna från den samlade riskbilden och interna kontrollplanen i samband med årsrapporten. Uppföljningen av nämndens risker finns med som bilagor till denna rapport.

5.3 Uppföljning program och planer

Kommunfullmäktiges årliga budget uttrycker inom vilka områden den politiska ledningen vill se särskild utveckling. Här finns mål, inriktningar och uppdrag för stadens verksamheter. Budgeten är det överordnade styrande dokumentet i förhållande till andra styrande dokument i staden. Program och planer är underordnade budget.

En typ av styrande dokument är de planerande, vilka ska visa oss vägen och ange vart vi ska. Tillsammans med kommunfullmäktiges budget, reglementen, bolagsordningar och ägardirektiv är de grunden för planeringen av verksamheten. Två former av planerande styrande dokument är program och planer. Program beskriver vad som ska uppnås inom ett visst område och planen innehåller konkreta åtgärder och eventuellt mål inom ett område. Den kan utgöra en konkretisering av ett beslutat program. Nämnden är ansvarig eller delansvarig för mål, strategier och åtgärder i flera av stadens program och planer. Program och planer är alltid underordnade budget.



Under året har nämndens ansvar i program och planer följts upp genom stadens ordinarie uppföljning i delårs- och årsrapporter samt genom exempelvis enkäter och intervjuer. Under 2023 har nämndens ansvar följts upp i:

- Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2021–2026
- Göteborgs Stads trygghetsskapande och brottsförebyggande program 2022–2026
- Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla stadens nämnder och styrelser kan förstärkas



- Handlingsplan Åldersvänliga Göteborg 2021–2024
- Göteborgs Stads plan för jämställdhet 2019–2023
- Göteborgs Stads avfallsplan 2021–2030
- Göteborgs Stads barnrättsplan (följs upp i samband med barnbokslut)
- Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021-2030

6 Redovisning av nämndens uppdrag

6.1 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen i och utanför budget (obegränsad kommentar)

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
<p>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.</p> <p><i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut</p>	<p> Pågående</p> <p>2024-01-04</p> <p>Förvaltningen har påbörjat planering för uppdraget och kommer därefter samordna arbetet med relevanta aktörer. Underlaget förväntas kunna presenteras för kommunfullmäktige under hösten år 2024.</p>
<p>Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.</p> <p><i>Uppdragsår</i> 2022 <i>Typ av KF/KS-uppdrag</i> Uppdrag utanför budgetbeslut</p>	<p> Avslutad</p> <p>2024-01-04</p> <p>Aktiviteten är avslutad. Analys har genomförts löpande och energieffektivisering genomförs därefter. Kommunfullmäktige har förklarat uppdraget som fullgjort i eget ärende, KF § 4 0220/23, 2023-09-07. Förvaltningen föreslår därför nämnden att anteckna information om att uppdraget är fullgjort i samband med behandling av årsrapport 2023.</p>

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
<p>Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att aktivt arbeta med hållbarhetsperspektiven i budget- och uppföljningsprocesser. Detta gäller även jämställdhetsperspektivet och framför allt i investeringsbudgetar.</p> <p><i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i></p>	<p> Pågående</p> <p>2024-01-11</p> <p>Nämnden har ett tydligt hållbarhetsperspektiv utifrån nämndens målområde Hållbarhet och jämlikhet. I samband med uppföljning inkluderas genom detta målområde hållbarhetsperspektivet kring ekologisk och social hållbarhet naturligt. Exempelvis tydliggörs nämndens strategiansvar för "Leva hållbart" inom ramen för miljö och klimatprogrammet. Det är också inom detta målområde som myndighetsutövning samt rådgivning sker gentemot kommuninvånare. Samma sak gäller för målområde demokrati och delaktighet där målområdet i sig omhändertar framförallt det sociala perspektivet. Det ekonomiska perspektivet har omhändertagits genom nämndens egna nämndmål "Demokrati och medborgarservice ska vara en resurseffektiv och attraktiv arbetsgivare". Utifrån nämndens grunduppdrag är hållbarhets- och jämställdhetsperspektiven därmed en naturlig del i hur verksamheten leds och planeras. Alla tre hållbarhetsperspektiven kommer också att kommenteras i samtliga tjänsteutlåtanden för budget och uppföljning under 2024.</p> <p>Under 2023 har förvaltningen också påbörjat analys av de underlag som tas fram för uppföljning och dess möjligheter att tillhandahålla bra analysunderlag ur ett jämställdhetsperspektiv. Detta kommer fortsatt inkluderas i uppföljningen under år 2024.</p> <p>Förvaltningen föreslår nämnden att uppdraget ska betraktas som fullgjort i samband med årsrapport 2023, sammanträde 2024-02-07, dnr 0053/23</p>

Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
<p>Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att arbeta för att andelen arbetade timmar som utförs av timanställda inte överstiger fem procent.</p> <p><i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i></p>	<p> Pågående</p> <p>2024-01-10</p> <p>Ingen medarbetare arbetar ofrivilligt deltid och förvaltningen har en låg andel timavlönade. Förvaltningen har under året kontinuerligt följt nyckeltalet för timavlönade och säkerställt en fortsatt låg nivå. Förvaltningen har delar av grunduppdraget där arbetet behöver utföras av timanställda, exempelvis invånarguider och medarbetare som arbetar med Göteborgs Stads bastjänst kontaktcenter. Med anledning av långa rekryteringsprocesser inom avdelningar med högt inflöde av ärenden har viss tid utförts av timanställda exempelvis pensionärer som inte arbetar ofrivilligt. Trots detta har förvaltningens andel timanställda under 2023 inte överstigit den stadengemensamma målsättningen på fem procent. Förvaltningen strävar efter att fortsatt ha en låg andel timanställda. Förvaltningen föreslår nämnden att uppdraget ska betraktas som fullgjort i samband med årsrapport 2023, sammanträde 2024-02-07, dnr 0053/23</p>
<p>Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att stärka de organisatoriska förutsättningarna för första linjens chefer och genomföra utbildningar om tillitsbaserat ledarskap.</p> <p><i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag inom budgetbeslut</i></p>	<p> Pågående</p> <p>2024-01-04</p> <p>Förvaltningen har förberett för implementering av det stadengemensamma och forskningsbaserade verktyget Chefoskopet vilket kommer att genomföras under år 2024. Under hösten 2023 har förvaltningens samtliga chefer genomgått utbildning i tillitsbaserat ledarskap. Förvaltningen föreslår att uppdraget förklaras som fullgjort i samband med årsrapport 2023, sammanträde 2024-02-07, dnr 0053/23.</p>



Uppdrag från KF/KS	Uppdragets status och kommentar
<p>Göteborgs Stads nämnder och styrelser får i uppdrag att analysera klimateffekternas påverkan och konsekvenser för sin verksamhet, samt identifiera och nominera åtgärdsbehov till stadens kommande klimatanpassningsplan. Uppdraget ska återrapporteras till kommunstyrelsen senast kvartal 3 2023.</p> <p><i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i></p>	<p>✓ Avslutad</p> <p>2024-01-04</p> <p>Förvaltningen har analyserat och tagit fram förslag till åtgärdsbehov till Göteborg Stads klimatanpassningsplan. Nämnden för demokrati och medborgarservice har vid sammanträde 2023-09-20 beslutat att godkänna och återrapportera förvaltningens förslag till åtgärdsbehov till det fortsatta arbetet med Göteborgs Stads klimatanpassningsplan, § 82, dnr N043-0133/23. Uppdraget är genomfört. Nämnden beslutade om att avsluta uppdraget på sammanträdet 2023-09-20, diarienummer N043-0133/23.</p>
<p>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att möjliggöra för anställningar och praktikplatser för fler personer med funktionsnedsättning, uppdraget återrapporteras i respektive nämnd och styrelse.</p> <p><i>Uppdragsår 2023 Typ av KF/KS-uppdrag Uppdrag utanför budgetbeslut</i></p>	<p>🟢 Pågående</p> <p>2024-01-10</p> <p>Förvaltningen har ett utvecklat samarbete med kontaktperson på arbetsmarknad och vuxenutbildning där behovsinventering och matchning diskuteras löpande. Praktikplatser för personer inom målgruppen har kunnat erbjudas under 2023 och kommer fortsatt erbjudas. Förvaltningen som arbetsgivare strävar efter att arbeta normmedvetet och har fokus på det systematiska arbetsmiljöarbetet med aktiva åtgärder för att motverka diskriminering.</p> <p>Förvaltningen föreslår att uppdraget betraktas som fullgjort i samband med årsrapport 2023, sammanträde 2024-02-07, dnr 0053/23</p>

6.2

6.3 Redovisning av nämndens egna uppdrag

Uppdrag	Uppdragets status och kommentar
<p>NS Uppdrag till förvaltningen att inkomma med reviderat förslag till Ö-dialogens arbetsordning senast juni 2024</p>	<p> Pågående</p> <p>Nämnden för demokrati och medborgarservice har gett förvaltningen för demokrati och medborgarservice i uppdrag att senast till juni månads nämndmöte 2024 inkomma med ett reviderat förslag till arbetsordning för Ö-dialogen. Förvaltningen för demokrati och medborgarservice har även fått i uppdrag att särskilt titta på politikernas roll i Ö-dialogens arbetsordning. En detaljerad tidplan för uppdraget har utarbetats och omfattar olika steg. Under våren 2024 kommer tjänstepersoner att granska arbetsordningen ur ett demokratiperspektiv för att identifiera förslag på förändringar och förtydliganden. Därefter kommer nämndpolitiker att bjudas in till en workshop för att diskutera eventuella ändringar i arbetsordningen. När nämnden och förvaltningen har utarbetat ett förslag till reviderad arbetsordning kommer förslaget att presenteras för Ö-dialogen, där representanter får möjlighet att ge sina synpunkter. Arbetet kommer att löpande stämmas av med presidiet vid behov, och deadline för inlämning av tjänsteutlåtande och reviderad arbetsordning är den 18 maj 2024. Slutligen kommer nämnden att fatta beslut om den reviderade arbetsordningen den 18 juni 2024.</p>
<p>NS Uppdrag till förvaltningen att utreda medborgarvittnen.</p>	<p> Avslutad</p> <p>Uppdraget är genomfört. Nämnden beslutade om att avsluta uppdraget på sammanträdet 2023-06-21, diarienummer N043-0010/23. Nämnden har överlämnat utredningen till kommunfullmäktige för fortsatt hantering.</p>
<p>NS 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.</p>	<p> Pågående</p> <p>Förvaltningen har vid nämndsammanträde den 20 december 2023 överlämnat uppdraget till nämnden. Nämnden beslutade att bordlägga ärendet. Nämndbeslut avvaktas för att uppdraget ska betraktas som fullgjort och avslutas.</p>

Uppdrag	Uppdragets status och kommentar
<p> Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen för demokrati och medborgarservice i uppdrag att utreda hur Göteborgs Stad kan samråda och arbeta systematiskt och långsiktigt hållbart för romers rättigheter i Göteborgs Stad. Förvaltningen ska i detta söka samverka med stadsledningskontoret.</p>	<p> Pågående</p> <p>Förvaltningen har vid nämndsammanträde den 20 december 2023 överlämnat uppdraget till nämnden. Nämnden beslutade att bordlägga ärendet. Nämndbeslut avvaktas för att uppdraget ska betraktas som fullgjort och avslutas.</p>
<p> 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.</p>	<p> Pågående</p> <p>Analys av Regnbågshusets riktlinje samt anvisning görs kontinuerligt. Utvärdering genomförs nu när verksamheten varit igång i ett år och återrapporteras till nämnden i samband med nämndsammanträdet i mars månad 2024.</p>
<p> 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.</p>	<p> Pågående</p> <p>Övervakning av konsekvensen av paragrafen <i>Religiöst och partipolitiskt obundet</i> i <i>Nämnden för demokrati och medborgarservices riktlinje för Regnbågshuset</i> har under 2023 gjorts kontinuerligt i samband med att förfrågan om att nyttja lokalerna inkommit. Sedan uppstart av verksamheten hösten 2022 till och med december 2023 har två ärenden hanteras som behövt bedömas utifrån paragrafen.</p> <p>Det första gällde en aktivitet arrangerad av en hbtqi-förening knuten till ett politiskt parti. Utifrån skrivningen <i>"Aktiviteter som är partipolitiskt bundna eller arrangeras med syfte att rekrytera till ett parti är inte tillåtna i Regnbågshusets lokaler."</i> fattades beslut att aktiviteten inte fick genomföras i Regnbågshuset, eftersom aktiviteten genom dess arrangör bedömdes partipolitiskt bunden. Detta innebar också ett generellt beslut att tolka paragrafen som att skrivningen gäller alla partipolitiskt anknutna hbtqi-förbund, oavsett om de är en fristående förening eller inte.</p> <p>Det andra gällde en återkommande aktivitet arrangerad av en hbtqi-förening knuten till en religiös församling. Utifrån skrivningen <i>"Aktiviteter får inte [---] arrangeras i syfte att rekrytera till en religiös församling eller sprida ett religiöst budskap."</i> fattades beslut att aktiviteterna får genomföras i Regnbågshuset, så länge aktivitetens syfte inte är att rekrytera medlemmar till församlingen eller sprida ett religiöst budskap genom exempelvis gudstjänst</p>

Uppdrag	Uppdragets status och kommentar
<p> Uppdrag till förvaltningen 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.</p>	<p> Avslutad</p> <p>Uppdraget är avslutat. Anledningen till detta är att uppdraget inte längre behövs eftersom EU-kommissionen under sommaren fattat beslut som undanröjer många av problemen med tredjelandsöverföring till USA. Nämnden fattade beslut om att avsluta uppdraget på sammanträdet 2023-09-20, § 80 diarienummer N043-0053/23.</p>