



# Budget 2024

Nämnden för demokrati och medborgarservice

# Innehållsförteckning

|          |   |   |
|----------|---|---|
| <b>1</b> | <b>Inledning</b> .....                              | <b>3</b>                                  |
| <b>2</b> | <b>Förutsättningar</b> .....                        | <b>4</b>                                  |
| 2.1      | Styrning och ledning .....                          | 4   |
| 2.1.1    | Uppdrag enligt reglementet .....                    | 4   |
| 2.1.2    | Systematik för styrning och ledning .....           | 4   |
| 2.1.3    | Riskhantering förvaltning- och verksamhetsnivå..... | 6   |
| 2.2      | Personal .....                                      | 6   |
| 2.2.1    | Personalresurser och kompetensförsörjning .....     | 6   |
| 2.2.2    | Arbetsmiljö och utvecklingsarbete .....             | 7   |
| 2.3      | Ekonomi .....                                       | 8   |
| 2.3.1    | Ekonomiska förutsättningar .....                    | 8   |
| 2.3.2    | Eget kapital .....                                  | 9   |
| 2.3.3    | Effektiv resursanvändning .....                     | 9   |
| 2.3.4    | Driftbudget .....                                   | 10  |
| 2.4      | Omvärldsanalys .....                                | 11  |
| <b>3</b> | <b>Grunduppdraget</b> .....                         | <b>12</b>                                 |
| 3.1      | Målområden.....                                     | 12  |
| 3.2      | Målområde - service .....                           | 13  |
| 3.3      | Målområde - demokrati och delaktighet .....         | 13  |
| 3.4      | Målområde - hållbarhet och jämlikhet .....          | 13  |
| <b>4</b> | <b>Kommunfullmäktiges mål</b> .....                 | <b>14</b>                                 |
| <b>5</b> | <b>Kommunfullmäktiges uppdrag</b> .....             | <b>15</b>                                 |
| 5.1      | Kommunfullmäktige uppdrag att omhänderta            | <b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b> |

# 1 Inledning

Kommunfullmäktiges budget är Göteborgs Stads övergripande styrdokument. Enligt stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ska demokrati och medborgarservice ta fram ett förslag till nämndens budget som utgår från kommunfullmäktiges budget och nämndens reglemente samt andra relevanta styrande dokument. Det står även att det är nämndens ansvar att göra verklighet av mål, inriktningar och uppdrag i kommunfullmäktiges budget.

Nämnden för demokrati och medborgarservices reglemente styr tillsammans med stadens budget vad som ska prioriteras. Budgeten lyfter fram de mål och uppdrag som är särskilt prioriterade. Övrigt ska utföras som tidigare, enligt gällande lagstiftning och övriga styrdokument.

Nämnden har ansvar för att bidra till de mål som riktats till nämnden och genomföra uppdragen från kommunfullmäktige. Efter att nämnden har fattat beslut om budgeten fortsätter arbetet med nämndens verksamhetsplan. Verksamhetsplanen beskriver hur förvaltningen ska arbeta för att nå målen och genomföra uppdragen. Nämnden kommer att fatta beslut om verksamhetsplanen i ett eget ärende i samband med nämndsammanträdet i februari.

När nämnden fattat beslut om budget och verksamhetsplan tar förvaltningen hand om mål och uppdrag och arbetar in dem i verksamhetsplaner för avdelningarna. Dessa verksamhetsplaner innehåller mer detaljerade beskrivningar av hur verksamheterna konkret ska arbeta för att nå målen och genomföra uppdragen.

## 2 Förutsättningar

### 2.1 Styrning och ledning

#### 2.1.1 Uppdrag enligt reglementet

Nämndens grunduppdrag regleras i nämndens reglemente. I reglementet (från januari 2023) beskrivs nämndens uppdrag så här:

##### **Det kommunala ändamålet**

Nämnden ska utveckla stadens service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg samt bedriva ett proaktivt demokratiarbete.

Nämndens **verksamhetsområde och uppgifter** beskrivs enligt följande;

Nämnden har ansvar för att stödja stadens verksamheter att utveckla och utföra service utifrån behov hos stadens målgrupper.

Nämnden är leverantör av gemensamma tjänster, enligt gällande styr-, samordnings- och finansieringsmodell, åt övriga nämnder och styrelser, såsom Göteborgs Stads kontaktcenter och Extern service och kommunikation.

Nämnden ska stödja kommunstyrelsen i dess stadsövergripande informations- och kommunikationsansvar genom att förvalta och vidareutveckla stadens externa digitala kanaler.

Nämnden ansvarar för att stödja nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för invånarnas demokratiska delaktighet och inflytande i samskapande med andra aktörer.

Nämnden ansvarar för att upprätthålla en väl utbyggd infrastruktur för att stärka den lokala demokratin.

Nämnden ansvarar för stadens medborgarkontor.

Nämnden har ansvar för lokala råd och dialoger utan tydlig koppling till brukargrupp eller ansvarsområde.

Nämnden ansvarar för att ge konsumentrådgivning utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna.

Nämnden ansvarar för att ge ekonomisk rådgivning till skuldsatta personer enligt socialtjänstlagen.

##### **Samverkan**

Nämnden ska utifrån sitt verksamhetsansvar vara en aktiv part när det gäller insatser inom kommungemensamma frågor som trygghetsarbete, folkhälsoarbete, sociala erfarenheter i samhällsplaneringen samt samverkan med civilsamhället.

Nämnden ska i sin organisation skapa förutsättningar för samverkan på stadsområdesnivå med andra verksamheter i staden.

Nämndens ansvar för att leverera gemensamma tjänster ska utföras i nära samverkan och i dialog med övriga nämnder och styrelser.

##### **Särskilt ansvar**

Nämnden har ansvar för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation.

Nämnden har ansvar för verksamheten romskt informations- och kunskapscenter i Göteborg.

Nämnden har ansvar för mötesplatsen Regnbågshus.

Nämnden har ansvar att samordna Göteborgs Stads arbete som diplomerad Fairtrade City.

Nämnden har ansvar för samordning och administration av medborgarvittnen.

## 2.1.2 Systematik för styrning och ledning

Nämnden för demokrati och medborgarservices systematik för styrning utgår ifrån Göteborg Stads styrsystem, som tar sin utgångspunkt i lagar och författningar, den politiska viljan samt stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga stadens utgångspunkter och säkerställa att politiska beslut får genomslag, att förvaltningen har en god ekonomisk hushållning och att medborgarna får överenskommen service krävs förutsättningar i form av resurser, roller och ansvar, organisation, förhållningssätt och styrande dokument. I tillägg till detta ska styrningen inte enbart syfta till att förvalta grunduppdraget utan även sträva efter att utveckla verksamheten till det bättre. För att åstadkomma verksamhetsutveckling i linje med stadens ambitioner krävs därför ett systematiskt kvalitetsarbete, exempelvis med hjälp av processer.

Till styrningen finns också förvaltningens vision:

*Enkel och hållbar vardag i en öppen stad där alla kan vara delaktiga*

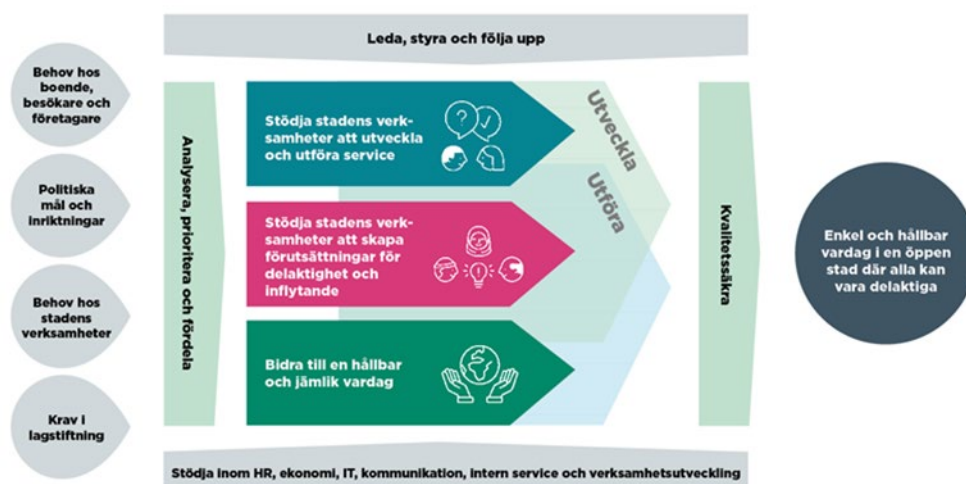
Visionen formar förvaltningens roll utåt och är en enande kraft och ledstjärna internt.

Göteborgs Stads förhållningssätt har konkretiserats och anpassats till verksamheten i ett förvaltningsgemensamt kulturarbete.

### Förvaltningens processer

En del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete är förvaltningens processer. Genom processer beskriver vi på vilket sätt vår verksamhet bedrivs. I arbetet med att kartlägga, följa, och löpande utveckla processer säkerställer vi att boende, besökare, företagare eller tjänstepersoner inom andra förvaltningar får samma goda service oavsett vilken medarbetare de har kontakt med. Processutvecklings-arbetet har kopplats samman med lednings- och styrningsprocesserna, hanteringen av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen och informationssäkerhetsarbetet.

Processerna förvaltas, utvärderas och utvecklas enligt vårt årshjul och genom vår processorganisation. I dagsläget finns cirka 15 fastställda processer. Förvaltningens huvudprocesskarta visualiserar verksamheten ur mottagarens perspektiv, och inkluderar även det utvecklingsarbete som skett inom förvaltningen genom gemensam vision och tydliggörande av målområden. Den syftar även till att tydliggöra helheten för medarbetare inom organisationen, en karta för att förstå hur det dagliga arbetet som utförs bidrar till förvaltningens övergripande vision.



I och med nämndens ansvar som leverantör av digitala tjänster är det än viktigare att förvaltningen arbetar strukturerat och processinriktat. Under 2024 kommer fokus fortsatt vara att utveckla och kvalitetssäkra de processer som ingår i stadens nya styrmodell för gemensamma digitala tjänster.

### 2.1.3 Riskhantering förvaltning- och verksamhetsnivå

Nämndens ansvar vad gäller verksamhetsövergripande riskhantering beskrivs i Göteborgs stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Med riskhantering avses samordnade aktiviteter för att styra och leda en organisation med avseende på risk. Att identifiera, analysera och utvärdera risker och därefter besluta om hur riskerna ska behandlas och följas upp är en del av riskhanteringen.

Förvaltningen arbetar med riskhantering som en integrerad del i planerings- och uppföljningsprocesserna. Riskanalys genomförs i verksamheterna årligen och utgör underlag för nämndens samlade riskbild samt interna kontrollplan. Förvaltningen ser att det exempelvis fortsatt är viktigt med ett omhändertagande av risker kopplat till systematiskt informationssäkerhetsarbete, ansvaret som leverantör av gemensamma digitala tjänster samt att antalet ansökningar om ställföreträdare ökar över tid.

Enligt nämndens beslutade tid- och arbetsplan ska nämnden vid sitt första sammanträde i februari, i samband med beslut om verksamhetsplan 2024, fastställa nämndens riskhantering samt intern kontrollplan för år 2024. I detta underlag kommer samlad riskbild samt åtgärder.

## 2.2 Personal

### 2.2.1 Personalresurser och kompetensförsörjning

I förvaltningen arbetar cirka 250 medarbetare och medelåldern är runt 44 år. Nära 70 procent av medarbetarna är kvinnor. Ingen medarbetare arbetar ofrivilligt deltid och förvaltningen strävar efter att ha en låg andel timavlönade.

Förvaltningen har inte haft svårt att behålla och rekrytera personal, men kan ibland ha svårt att möta marknadslöneläget för vissa befattningar. Ett aktivt arbete med löneanalys och fortsatt fokus på att vara en attraktiv arbetsgivare är prioriterade frågor. För att uppnå jämnare könsfördelning och större mångfald arbetar förvaltningen med en kvalitetssäkrad och normkritisk rekryteringsprocess. Vi

säkerställer att vi har konkurrenskraftiga och jämställda löner genom att kontinuerligt analysera lönebildan.

Förvaltningen har en kompetensförsörjningsprocess som är kopplad till den ordinarie planerings- och uppföljningsprocessen. På så vis kopplas behov av personalresurser och kompetens samman med de mål och aktiviteter som verksamheterna planerar. Förvaltningen har under år 2023 tagit fram en flerårig kompetensförsörjningsplan. Under 2023 har förvaltningen påbörjat arbetet med aktiviteter i planen. Arbetet fortsätter under 2024 för att bibehålla goda möjligheter till kompetensförsörjning för de behov förvaltningen ser.

## 2.2.2 Arbetsmiljö och utvecklingsarbete

Förvaltningens fortsatta arbete med att vara en attraktiv arbetsgivare fokuserar på medarbetares och chefers arbetsmiljö. För att göra förflyttningar inom området arbetar förvaltningen med verksamhetsnära handlingsplaner som har sin utgångspunkt i medarbetarenkätens resultat. Dessa kombineras med fastställda arbetsmiljömål.

I den löpande analysen av resultat från medarbetar- och chefsenkäten ser förvaltningen även behov av att fortsätta arbeta med området *Inflytande* under 2024. Det handlar om möjligheter att påverka arbetsmängd och att ha tid för sina arbetsuppgifter. Förvaltningen har i facklig samverkan tagit fram en rad åtgärder med utgångspunkt i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

### Systematiskt arbetsmiljöarbete

Förvaltningen bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete på organisations-, grupp- och individnivå för att främja hälsa och förebygga ohälsa. Arbetssättet beskrivs i ett årshjul och en rutin som kontinuerligt utvecklas tillsammans med förvaltningens samverkansgrupp tillika skyddskommitté.

Tillsammans med de fackliga organisationerna utvärderar vi årligen hur samverkan och det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar. En väl fungerande samverkan med de fackliga organisationerna är viktigt för en god arbetsmiljö med inflytande och delaktighet. Det är angeläget för förvaltningen att bevara och utveckla de förtroendefulla och konstruktiva relationerna som finns.

Varje år fastställer förvaltningen arbetsmiljömål och aktiviteter utifrån behov som har identifierats i det systematiska arbetsmiljöarbetet. På så vis kan behov av medel till arbetsmiljöaktiviteter lyftas in i budgetarbetet. Exempelvis tar alla verksamheter fram handlingsplaner med utgångspunkt i resultatet av medarbetarenkäten.

Arbetsmiljömålen för 2024:

- Ett aktivt hälsofrämjande arbete
- Goda chefsförutsättningar
- Andelen medarbetare som upplever sig utsatta för kränkande särbehandling eller trakasserier ska minska
- Ohälsosam arbetsbelastning ska minska
- Tydligheten kring uppdrag, mål och förväntningar ska öka.

Förvaltningen bedömer att det fortsatt är viktigt att möjliggöra arbete hemifrån för de medarbetare som har arbetsuppgifter där det fungerar. Detta kan påverka vår förmåga att behålla och rekrytera medarbetare, vår effektivitet, vår arbetsmiljö och våra lokalbehov. Det är viktigt med fortsatta kontinuerliga uppföljningar och dialog i arbetsgrupper och mellan arbetsgivare och fackliga organisationer. Uppföljningen hittills visar att möjligheten att kunna kombinera arbete på kontoret och hemifrån

är uppskattad.

### **Aktiva åtgärder**

För att främja lika rättigheter och möjligheter för alla medarbetare samt motverka diskriminering utifrån de sju diskrimineringsgrunderna kommer förvaltningen under 2024 fortsatt att arbeta med så kallade *Aktiva åtgärder* (tidigare Likabehandlingsplan). Beskrivning av åtgärder samt rutin och former för uppföljning har tagits fram. Arbetet sker i facklig samverkan.

## **2.3 Ekonomi**

### **2.3.1 Ekonomiska förutsättningar**

#### **God ekonomisk hushållning**

Göteborgs Stad har i enlighet med kommunallagen beslutat om riktlinje för god ekonomisk hushållning. Som en av kommunens nämnder har nämnden för demokrati och medborgarservice ett ansvar att bidra till stadens totala ekonomiska utfall. Detta efterlevs genom en effektiv och ändamålsenlig hantering av tillgängliga resurser och ett utfall i linje med tilldelat kommunbidrag. Kostnader som uppstår i verksamheten ska vara motiverade och bidra till att nämndens uppdrag uppfylls. I övrigt ska en god intern kontroll föreligga.

Kravet på ekonomi i balans gäller på både kort och lång sikt vilket innebär att den ekonomiska styrningen ska säkerställa ett eget kapital över tid som överensstämmer med den riktnivå som beslutats av kommunfullmäktige i Göteborgs Stad.

#### **Kommunbidragsram**

Enligt fullmäktiges budget uppgår nämnden för demokrati och medborgarservice kommunbidrag till 124 850 tkr för 2024.

I kommunbidragsramen ingår en indexuppräknings om 4,1 procent (4 miljoner kronor). I ramen har nämnden också tillförts budget för specificerade satsningar om 19,7 miljoner kronor. Ett urval av posterna lyfts i samband med budgeten:

- Digitalisering av överförmyndarverksamheten 10 300 tkr
- Stadens infrastruktur för demokrati med invånarguider 4 000 tkr
- Förstärkning av budget- och skuldrådgivningen 2 000 tkr
- Förstärkt överförmyndarverksamhet 1 500 tkr
- Förstärkning aktiviteter Regnbågshuset 1 500 tkr
- Förstärkt arbete ökat medborgarengagemang i klimatomställningen 1 000 tkr
- Medborgarkontor och Teckenspråksforum 1 000 tkr
- Utökade medel för ökat valdeltagande 400 tkr

Personalomkostnadspålägg har i enlighet med preliminär information beräknats till 45,85 procent. Nytt beslut i frågan väntas komma från Sveriges kommuner och Regioner (SKR) den 14 december. Den uppdaterade nivån väntas hamna 1-2 procentenheter högre på grund av att inkomstbasbeloppet inte stiger lika mycket som den förväntade löneökningen, vilket får effekt på pensionskostnaderna som ökar mer än beräknat.

#### **Ekonomisk ram avseende kostnader för digital utveckling och förvaltning**

Enligt fullmäktiges beslut fastställs nämnden för demokrati och medborgarservice



intäkter för bastjänsterna inom modellen till 81 090 tkr för förvaltning och 6 660 tkr för utveckling av bastjänsterna.

I den ekonomiska ramen för digital utveckling och förvaltning ingår en indexuppräknings på 4,1 procent och även här kommer det troligen slå igenom en kostnadsökning för högre personalomkostnadspålägg.

### **2.3.2 Eget kapital**

Nämndens ingående egna kapital 2023 var 11,4 miljoner kronor och i bokslutsberedningen återfördes 0,4 miljoner enligt nämndens förslag. Efter bokslutsberedningen var således det egna kapitalet 11 miljoner kronor.

Prognosen för 2023 är efter oktober månad ett positivt resultat på 2 miljoner kronor vilket resulterar i ett eget kapital på cirka 13 miljoner kronor. Planen är att även i år föreslå att återföra motsvarande nämndens resultat för 2023 för att det egna kapitalet ska vara ca 11 miljoner kronor.

### **2.3.3 Effektiv resursanvändning**

Under 2024 kommer förvaltningen att fortsätta utveckla nödvändiga processer för att ytterligare effektivisera och digitalisera interna arbetssätt. Bland annat kommer en ny budgetprocess införas. Syftet är att skapa bättre förutsättningar för helhetssyn och ett gemensamt fokus på effektiviseringar.

Ett uppdrag för genomlysning av administrativa uppgifter och stödresurser på förvaltningen är planerat att genomföras under 2024. Syftet med genomlysningen är att hitta effektiviseringsmöjligheter inom administrativa uppgifter och säkerställa att rätt stöd finns för nämndens uppdrag.

Förvaltningen planerar att fortsätta arbetet för att skapa bra digitala möjligheter för att än mer möjliggöra resfria möten och ge möjlighet till effektivt arbete.

Förvaltningen driver även ett projekt för att optimera lokalanvändningen där förhoppningen är att bättre anpassa lokalytorna. Fokus i projektet är att skapa effektiv lokalanvändning och anpassade lokaler utifrån nämndens uppdrag.

## 2.3.4 Driftbudget

| Resultaträkning tkr                           | Budget 2024 | varav KB | varav tjänst |
|---|-------------|----------|--------------|
| Försäljning verksamhet och entreprenader      | 123 750     | 4 000    | 119 750      |
| - Verksamhetens intäkter                      | 123 750     | 4 000    | 119 750      |
| Lön, ersättningar och förmåner                | -106 000    | -69 000  | -37 000      |
| Sociala avgifter och pensionskostnader        | -49 000     | -32 000  | -17 000      |
| - Personalkostnader                           | -155 000    | -101 000 | -54 000      |
| Lokal- och markhyror                          | -12 500     | -12 500  | 0            |
| Fastighetskostnader och fastighetsentreprenad | -2 500      | -2 500   | 0            |
| Bränsle, energi och vatten                    | -300        | -300     | 0            |
| Kostnader för transportmedel                  | -300        | -300     | 0            |
| Köp av entreprenad och tjänster               | -66 000     | -28 000  | -38 000      |
| Övriga verksamhetskostnader diverse           | -12 000     | -10 000  | -2 000       |
| - Övriga verksamhetskostnader                 | -93 600     | -53 600  | -40 000      |
| - Verksamhetens kostnader                     | -248 600    | -154 600 | -94 000      |
| - Verksamhetens nettokostnad                  | -124 850    | -150 600 | 28 750       |
| Kommunbidrag                                  | 124 850     | 124 850  | 0            |
| Overhead                                      | 0           | 25 750   | -25 750      |
| - Kommunintern fördelning                     | 124 850     | 150 600  | -25 750      |
| - Skatter och kommunintern fördelning         | 124 850     | 150 600  | -25 750      |
| - Finansiellt netto                           | 0           | 0        | 0            |
| - Resultat                                    | 0           | 0        | 0            |

## 2.4 Omvärldsanalys

Nämndens och förvaltningens verksamhet påverkas av det som sker i omvärlden. Hänsyn behöver tas, och medvetenhet behöver finnas, om såväl globala och internationella skeenden som nationella, regionala och lokala omständigheter

**Lågkonjunktur.** Flera omvärldsfaktorer - som kriget i Ukraina, högre priser på råvaror, energi och transporter, hög inflation och ökade räntor - gör att företagen och hushållen befinner sig i ett ansträngt läge. Det påverkar de verksamheter inom förvaltningen som möter invånarna. Ekonomisk rådgivning via budget- och skuldrådgivningen, eller samhällsvägledning med ekonomiskt fokus efterfrågas i en allt ökande omfattning.

**Förstärkt polarisering.** I förvaltningens trend- om omvärldsanalys uttrycks en viss oro över att vissa målgrupper riskerar att falla mellan stolarna på bekostnad av mer resursstarka grupper, som har en högre förmåga att dra nytta av digitaliseringens möjligheter. Det syns ett ökat behov av att lyssna in, nå ut och tillgängliggöra förvaltningens service till alla göteborgare. Analysen pekar på behovet av att säkerställa att det finns kompetens och metoder för att nå ut och lyssna in alla göteborgare oavsett ålder, socioekonomisk bakgrund, stadsdel, språkkompetens och så vidare.

**Alltid redo - när krisen - eller kriget kommer.** Det höjda säkerhetsläget ställer krav på att förvaltningen hanterar frågor kring såväl säkerhet som personskydd och samtidigt utgör en del i stadens övergripande trygghetsarbete. Uppdateringar av krisplaner, översyn av skalskydd och säkerställande av aktuella kontinuitetsplaner är några av de frågor som förvaltningen har att hantera.

# 3 Grunduppdraget

I nämndens grunduppdrag ingår att vara:

- **Utförare av grunduppdrag inom välfärdsområdet.** Nämnden har bland annat ansvar för stadens medborgarkontor samt ansvar för att ge konsumentrådgivning utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna och ekonomisk rådgivning till skuldsatta personer enligt socialtjänstlagen. Nämnden har också ansvar för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation.
- **Stödförvaltning till stadens övriga förvaltningar och bolag.** Nämnden ska utveckla stadens service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg samt bedriva ett proaktivt demokratiarbete med ansvar att upprätthålla en väl utbyggd infrastruktur för att stärka den lokala demokratin.

För de två ansvarsområdena äger nämnden själv att bestämma över innehåll och utveckling. Nämnden får kommunbidrag för att genomföra uppdrag inom välfärdsområdet och fungera som stödförvaltning inom det proaktiva demokratiuppdraget samt i serviceutveckling.

I nämndens grunduppdrag ingår även att vara:

- **Leverantör av digitala tjänster.** Nämnden är leverantör av gemensamma digitala tjänster, enligt gällande styr- samordnings- och finansieringsmodell, åt stadens övriga nämnder och styrelser.

I leverantörsuppdraget ingår att leverera fyra bastjänster: Göteborgs Stads kontaktcenter, extern service och kommunikation (exempelvis goteborg.se), demokratistärkande metoder och verktyg, öppna data samt tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst. Innehåll och utveckling för dessa tjänster beslutas av staden, inte nämnden. Samtliga tjänster finansieras genom intäktsfinansiering.

Nämndens olika ansvarsområden ger 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 är även den enda förvaltning i staden som stödjer två nämnder; nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden. Kommunstyrelsen har i kommunfullmäktiges budget för år 2024 fått i uppdrag att i samverkan med nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden utreda om de önskade effekterna av gemensam förvaltningsorganisation har uppnåtts och om gränsdragningarna mellan nämnderna är tydliga.

## 3.1 Målområden

För att tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete, utifrån nämndens breda ansvar samt två nämnders reglementen, planerar förvaltningen för år 2024 verksamheten på samma sätt som år 2023, utifrån tre övergripande målområden:

- Service
- Demokrati och delaktighet
- Hållbarhet och jämlikhet

Ur styrdokument, undersökningar och rapporter kunde förvaltningen under 2023

härleda två särskilt viktiga inriktningar:

- Nyttja digitaliseringens möjligheter
- Utveckla förvaltningens och stadens arbete med att nå alla göteborgare med fokus på barn och unga

Dessa kommer att beaktas i eventuella prioriteringar i förvaltningens planering. En fastslagen grund för prioriteringsordningen ger ett gemensamt fokus.

## 3.2 Målområde - service

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

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

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

## 3.3 Målområde - demokrati och delaktighet

Demokrati och medborgarservice bidrar till en öppen stad där alla kan vara delaktiga genom att ge invånarna tillgång till begriplig information och erbjuda möjligheter för dialog och inflytande. Förvaltningen gör det enkelt och betydelsefullt att vara delaktig.

Demokrati och medborgarservice stödjer nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för invånare att vara delaktiga och få inflytande. Vi informerar, stödjer och utvecklar metoder. Stadens verksamheter ska få kvalitativa leveranser. Vi samverkar med stadens nämnder, styrelser, förvaltningar, bolag, akademi, civilsamhället och andra aktörer.

Inom målområdet levererar förvaltningen följande digitala tjänster: bastjänsterna demokratistärkande metoder och verktyg samt öppna data.

## 3.4 Målområde - hållbarhet och jämlikhet

Demokrati och medborgarservice bidrar till en hållbar och jämlik vardag genom rådgivning, kunskapshöjande insatser och myndighetsutövning. Vi informerar och ger råd till konsumenter utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna. Vi ger stöd till göteborgarna utifrån deras behov och säkerställer att de har den kunskap och förutsättningar de behöver för att ha en privatekonomi i balans. Vi utreder behov av god man och förvaltare samt utser och utövar tillsyn över dessa. Vi samverkar med civilsamhället, akademien, företagare och andra aktörer. Förvaltningens leveranser ska vara trygga och rättssäkra.

Inom målområdet har förvaltningen samordningsansvar för Fairtrade City Göteborg, för en strategi i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021-2030 samt ett målområde i Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018-2026.

## 4 Kommunfullmäktiges mål

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

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

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

I verksamhetsplanen för år 2024 som nämndens ska beslut om i februari, kommer förvaltningen att föreslå strategier för att beskriva omhändertagande av de politiska målen och uppdragen.

# 5 Kommunfullmäktiges uppdrag

## 5.1 Nya kommunfullmäktige uppdrag att omhänderta för 2024

| Uppdrag från budget 2024  |
|---|
| Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att stärka insatserna för ökat valdeltagande i områden med lågt valdeltagande.   |
| Alla nämnder och bolagsstyrelser får i uppdrag att tillgängliggöra lokaler som efterfrågas av valnämnden för att säkerställa tillgång till vallokaler över hela Göteborg.                     |
| Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att förstärka strategiarbetet inom Skapa förutsättningar för att leva hållbart i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030. |