Tjänsteutlåtande, beslut
Styrelsehandling nr. 19
Utfärdat 2025-05-14
Diarienummer 2025–00126

Handläggare
Helene Blomberg
Telefon: 070 52 51 689
E-post: helene.blomberg@framtiden.se

Yttrande över remiss från Stadsledningskontoret. Förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service

Förslag till beslut

Styrelsen för Förvaltnings AB Framtiden:

Remiss från Stadsledningskontoret *Förslag till Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service* besvaras med den bedömning som framgår i yttrandet.

Sammanfattning

Förvaltnings AB Framtiden har ombetts att lämna ett yttrande avseende förslag till *Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service.* Stadsledningskontoret har på uppdrag kommunfullmäktige tagit fram förslaget.

Grundidén i riktlinjen är att förskjuta styrningen inom området från olika program och planer till att via riktlinjen säkerställa en stadigvarande systematik och långsiktig styrning inom ramen för förvaltningar och bolag ordinarie arbete. Riktlinjens bestämmelser syftar till att stärka kapaciteten att arbeta med mänskliga rättigheter och likvärdig service, samt att förebygga brister. Riktlinjen är också ett svar på behovet av en mer ändamålsenlig och verkningsfull styrning på området mänskliga rättigheter än tidigare styrformer.

Förvaltnings AB Framtidens bedömning är att riktlinjen bidrar till att uppnå syftet om att öka verksamheternas förmåga att utifrån sitt grunduppdrag, arbeta systematiskt med att säkerställa olika gruppers rättigheter och erbjuda likvärdig service. I tjänsteutlåtandet framgår bolagets svar på de frågor som följde med remissutskicket och att bolaget inte några synpunkter utöver det.

Yttrandet ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast 2025-05-31.

Bedömning ur ekonomisk och ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Bedömning ur social dimension

Förslaget till riktlinje utgår från allas lika rättigheter till att kunna ta del av stadens grunduppdrag. Att arbeta med allas lika rättigheter främjar jämlikhet och rättvisa och genom att säkerställa att alla individer har lika tillgång till tjänster och rättigheter, kan vi minska sociala klyftor och främja en mer rättvis samhällsstruktur. När människor upplever att de behandlas lika och med respekt stärks den sociala sammanhållningen och

tilliten ökar i samhället. Detta gäller särskilt för grupper vars förutsättningar och omständigheter har en ökad risk att inte få sina rättigheter tillgodosedda.

Att arbeta med mänskliga rättigheter hjälper till att identifiera och motverka diskriminering och skapa en inkluderande miljö för alla. Inkluderande miljöer minskar risk för diskriminering, stärker självförtroendet och främjar känslan av social rättvisa.

Bedömning av principiell beskaffenhet

I enlighet med Göteborgs Stadshus AB:s anvisning för ärendeberedning inom koncernen utgör Förvaltnings AB Framtidens ägardirektiv utgångspunkt för styrelsens bedömning av huruvida ett beslut är att betrakta som principiellt eller av större vikt. I anvisningen anges att ett ärende alltid ska, lämpligen under egen rubrik i beslutsunderlaget, innehålla en bedömning av ärendets principiella beskaffenhet med motiv till bedömningen. I nedanstående tabell framgår bolagets bedömning av föreliggande ärende.

Exempel på frågor där kommunfullmäktiges ställningstagande ska inhämtas (ej uttömmande) som de anges i Förvaltnings AB Framtidens ägardirektiv:	**Bolagets bedömning av om föreliggande ärende berör frågan (Ja/nej).**
Ändring av aktiekapitalet.	Nej
Beslut om kapitaltillskott till bolag, som inte i särskild ordning delegerats till kommunstyrelsen, Stadshus AB eller till bolaget.	Nej
Fusion eller likvidering av bolag.	Nej
Förvärv, bildande eller avyttring av bolag, med undantag av sådana bolag som enbart har till syfte att paketera fastigheter inför ett förvärv eller en avyttring.	Nej
Förvärv eller avyttring av aktier eller andelar i delägda bolag, om kommunfullmäktiges godkännande är befogat med hänsyn till andelsförhållandena, verksamhetens art eller omständigheter i övrigt.	Nej
Bildandet av stiftelse.	Nej
Förvärv eller försäljning av fastighet av sådan omfattning att det påverkar bolagets långsiktiga ekonomi, oavsett om säljare/köpare är annat bolag i staden eller inte.	Nej
Strategiska investeringar som innebär ny inriktning för bolaget eller start av verksamhet inom nytt affärs- eller verksamhetsområde.	Nej
Beslut som väsentligt påverkar bolagets, koncernens eller stadens ekonomi eller medför annan risk (t.ex. större investeringar eller avyttringar av tillgångar).	Nej

Samverkan

Ärendet har inte bedömts vara föremål för samverkan.

Expedieras

Stadsledningskontoret. Ange diarienummer SLK-2024-00550

Bilagor

1. Förslag till *Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service*

Ärendet

Förvaltnings AB Framtiden har ombetts av stadsledningskontoret att inkomma med ett yttrande avseende förslag till *Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service*.

Yttrandet ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast 2025-05-31.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

För att stärka arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service i stadens verksamheter har stadsledningskontoret tagit fram ett förslag till *Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service* i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag (2024-04-25 § 157). Riktlinjen omhändertar även två uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2024 om att:

- uppdatera modellen för normmedvetet arbetssätt samt föreslå på hur den kan implementeras i fler av Göteborgs Stads verksamheter
- ge förslag på hur ansvaret för Göteborgs Stads arbete med mänskliga rättigheter kan samordnas och tydliggöras organisatoriskt. Syftet är att skapa en mer effektiv organisation och förbättra stödet till nämnderna.

Grundidén i förslaget till riktlinje är att förskjuta tyngdpunkten från att i huvudsak styra området med olika program och planer, till att via riktlinjen säkerställa en stadigvarande systematik och långsiktig styrning inom ramen för ordinarie arbete i förvaltningar och bolag. Riktlinjens bestämmelser syftar till att stärka kapaciteten att arbeta med mänskliga rättigheter och likvärdig service, samt att förebygga brister. Riktlinjen är ett svar på behovet av en mer ändamålsenlig och verkningsfull styrning på området mänskliga rättigheter än tidigare styrformer.

Syftet med riktlinjen är också att öka verksamheternas förmåga att, utifrån sitt grunduppdrag, arbeta systematiskt med att säkerställa olika gruppers rättigheter och erbjuda likvärdig service. Därtill att öka verksamheternas kapacitet oavsett rättighetsbärare. Riktlinjen avser att tydliggöra hur ansvaret ska omsättas i Göteborgs Stads verksamheter för att tillgodose mänskliga rättigheter, motverka diskriminering och sträva efter likvärdigt utförande i förhållande till olika målgruppers förutsättningar.

Riktlinjens innehåll

Samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad ska i enlighet med sina reglementen och ägardirektiv utföra sina uppdrag utifrån en demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering. Alla invånare har rätt till god, likvärdig service och ett värdigt bemötande oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen de bor.

Riktlinjens roll är att förtydliga hur dessa avsiktsförklaringar om mänskliga rättigheter ska omsättas i praktiken. Riktlinjen innehåller ett antal bestämmelser som i sin tur baseras på ett antal principer som vägledning i arbetet:

- Varje dag arbetar Göteborgs Stads förvaltningar och bolag med uppdrag som tillgodoser mänskliga rättigheter

- Göteborgs Stad är en del av det offentliga och tar ansvar för sin position i förhållande till målgrupperna
- Göteborgs Stad anpassar verksamheterna efter målgruppernas förutsättningar och arbetar olika för att det ska bli mer lika
- Det åligger ett särskilt ansvar att identifiera och prioritera de målgrupper som har störst behov och minst likvärdig tillgång till rättigheter.
- Genom att göra mänskliga rättigheter styrbara i praktiken tar Göteborgs Stad ansvar för sina skyldigheter
- Göteborgs Stad tar aktivt ansvar för de avvägningar som måste göras i förhållande till de resurser som finns

Vissa rättigheter gäller för alla verksamheter eftersom de är allmängiltiga. Andra rättigheter gäller bara för vissa förvaltningar och bolag och är direkt kopplade till deras grunduppdrag. Beträffande bolag angränsar bestämmelserna till FN:s och EU:s direktiv om att företag ska ta ansvar för sin påverkan på mänskliga rättigheter på externa målgrupper (slutanvändare).

Bestämmelserna är utformade med krav på systematik, analys, rapportering och agerande vid brister och är grupperade enligt nedan:

- Bemötande och medvetenhet
- Delaktighet och inflytande
- Kunskap om målgrupperna
- Strukturer och processer för styrning

Bestämmelser för central samordning

Kommunstyrelsen ska ha en central roll i att stödja implementeringen av den stadigvarande styrningen som riktlinjen ger uttryck för.

Det centrala ansvaret för samordning av stadens arbete ska stödja implementeringen och följa efterlevnaden av riktlinjen genom lednings-/samordningsdialoger. I ansvaret ingår också ta fram underlag och bidra till stadenövergripande analyser. Verksamheterna ska få tillgång till kompetensutveckling om mänskliga rättigheter och normmedvetenhet. Utifrån kommunstyrelsens centrala ansvar sker också samverkan med minoriteter och civilsamhället.

Bolagets bedömning

Stadsledningskontoret har skickat med nedanstående frågor i remissutskicket att besvara i yttrandet:

Fråga från Stadsledningskontoret	**Framtidens svar/kommentar**
Ger riktlinjen förutsättningar att arbeta på det sätt som beskrivs? Motivera gärna ert svar. Är det något som behöver ändras i riktlinjen alternativt förtydligas i stöd till riktlinjen	Bolaget uppfattar att riktlinjen ligger i linje med det arbete som redan görs och därför har en hög grad av genomförbarhet. De förvaltande bostadsbolagen genomför regelbundna enkäter med hyresgäster som bland annat innehåller frågor kring hur man upplever bemötande och service. Resultaten används bland annat som underlag till verksamhets- och handlingsplaner hos respektive bostadsbolag.
Saknar ni moment och arbetsformer i riktlinjens avsnitt 3 som enligt era erfarenheter är viktiga för arbetet?	**Avsnitt 3:3, punkt 4:** *”Verksamheterna ska återkoppla till deltagarna hur synpunkter från dialogerna har omhändertagits och vilken påverkan de har fått.”* Här kan med fördel tydliggöras att återkoppling ska ske utifrån målgruppernas behov och förutsättningar.
Är riktlinjen begriplig eller finns det formuleringar som är svåra att förstå? Om så är fallet, beskriv vad som behöver förtydligas?	Riktlinjens avsnitt ”Begrepp i riktlinjen” beskriver och tydliggör återkommande formuleringar på ett fullgott sätt.

Förvaltnings AB Framtidens bedömning är att riktlinjen bidrar till att uppnå syftet att öka verksamheternas förmåga att, utifrån sitt grunduppdrag, arbeta systematiskt med att säkerställa olika gruppers rättigheter och erbjuda likvärdig service.

Datum

Underskrift

Namnförtydligande

…….

Terje Johansson

Vd och koncernchef

……

Anna-Karin Trixe

Strategichef

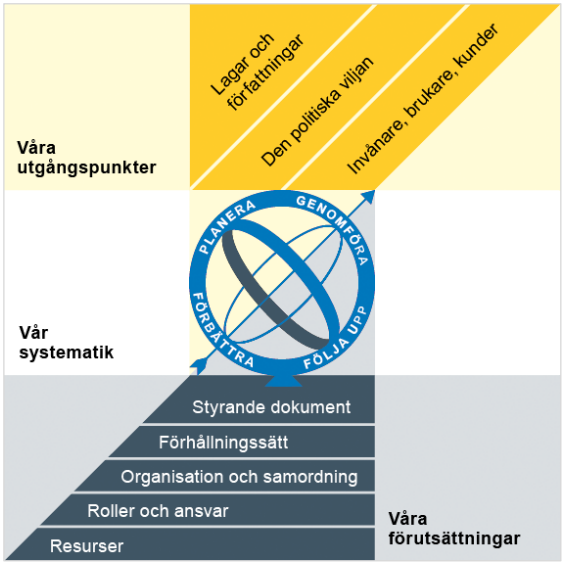
Göteborgs Stad

Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service

Reglerande styrande dokument

- Policy
- ► **Riktlinje**
- Regel
- Anvisning
- Rutin
- Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



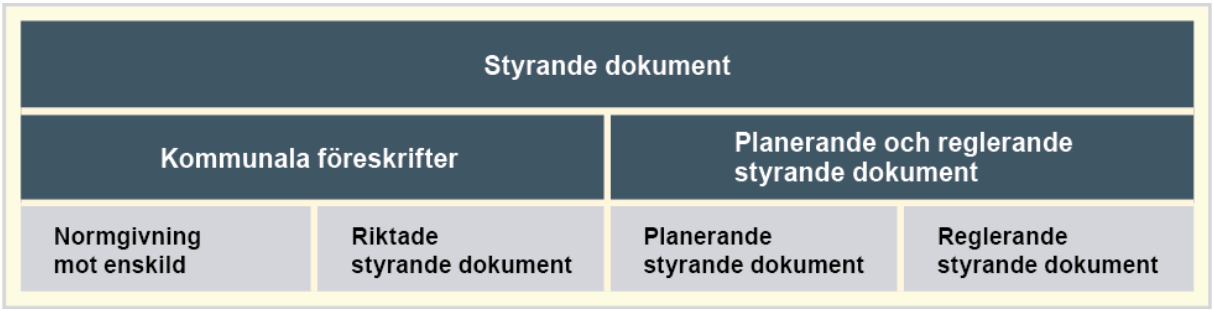
Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.



Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service

Beslutad av:	**Gäller för:**	**Diarienummer:**	**Datum och paragraf för beslutet:**
[Nämnd/styrelse/befattning]	[Text]	[Nummer]	[Text]
Dokumentsort:	**Giltighetstid:**	**Senast reviderad:**	**Dokumentansvarig:**
[Dokumentsort]	[Giltighetstid]	[Datum]	[Funktion]

Bilagor:
[Bilagor]

Innehåll

1 Inledning 4

1. Syftet med denna riktlinje 4
2. Vem omfattas av riktlinjen 4
3. Bakgrund 4
4. Lagbestämmelser 5
5. Koppling till andra styrande dokument 6
6. Vägledning och avsteg 7
7. Stödjande dokument 8
8. Begrepp i riktlinjen 8

Riktlinje 10

1. Introduktion 10
2. Bärande principer 12
3. Bestämmelser 14

3.1 Inledning 14

3.2 Bemötande och medvetenhet 15

3.3 Delaktighet och inflytande 16

3.4 Kunskap om målgrupperna 16

3.5 Strukturer och processer för styrning 17

4 Bestämmelser för central samordning 19

1 Inledning

1. Syftet med denna riktlinje

Göteborgs Stad ansvarar, i likhet med andra kommuner och regioner, för verksamheter som berör de flesta mänskliga rättigheter enligt konventioner och lag. Syftet med denna riktlinje är att tydliggöra hur detta ansvar ska omsättas i Göteborgs Stads verksamheter för att tillgodose mänskliga rättigheter, motverka diskriminering och sträva efter likvärdigt utförande i förhållande till olika målgruppers förutsättningar.

2. Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tills vidare för alla nämnder och styrelser i Göteborgs Stad och reglerar även inriktningen för den centrala samordningen som ska stödja nämnders och styrelsers efterlevnad. Delägda bolag där Göteborgs Stad är majoritetsägare är skyldiga att förhålla sig till denna riktlinje.

Riktlinjen gäller i första hand verksamheter som riktar sig till de som lever, verkar i eller besöker Göteborgs Stad där frågorna om rättigheter och likvärdighet är mest framträdande. Samtidigt kan det finnas aspekter av likvärdighet även inom interna service- och stödverksamheter. Det är viktigt att dessa verksamheter själva identifierar och bedömer i vilken utsträckning riktlinjen kan tillämpas och är relevant för deras specifika uppdrag och ändamål.

3. Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade (KF 2024-04-25 § 157 p 2) att ta fram riktlinjen för att stärka Göteborgs Stads arbete för mänskliga rättigheter och likvärdig service. Riktlinjen är ett svar på behovet av en mer ändamålsenlig och verkningsfull styrning på området mänskliga rättigheter än tidigare styrformer. I förarbetena till beslutet om riktlinje lyftes behov av styrning som får ökad effekt genom att:

- riktas mot ordinarie arbete i nämnder och styrelsers grunduppdrag där den väsentliga påverkan på hur rättigheter tillgodoses finns. Detta motverkar att arbete med mänskliga rättigheter bedrivs som en sidoordnad verksamhet.
- ställa krav på systematiska former och därigenom driva stadigvarande och enhetliga sätt att arbeta. Det motverkar att arbetet med mänskliga rättigheter står och faller med tillfälliga initiativ, projekt eller eldsjälar.
- öka verksamheternas kapacitet oavsett rättighetsbärare. Arbetssätten ska användas oavsett grupp, och grupper ska inte ställas mot varandra. Särskilda grupper som riskerar att inte få sina rättigheter tillgodosedda ska synliggöras genom att riktlinjernas krav på systematik följs.

4. Lagbestämmelser

De mänskliga rättigheterna definieras och regleras i internationella juridiska dokument som konventioner och stadgar framtagna av bland andra FN, Europarådet och EU. Länder som har ratificerat dessa konventioner har åtagit sig ett juridiskt bindande ansvar att säkerställa att mänskliga rättigheter respekteras på alla nivåer inom sina gränser.

Hur åtaganden om mänskliga rättigheter ska förverkligas i Sverige regleras i den svenska lagstiftningen genom bland annat grundlagar, kommunallag och speciallagstiftning. De svenska grundlagarna har tydliga skrivningar om de mänskliga rättigheterna i exempelvis regeringsformen, tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen. Regeringsformen slår fast att all offentlig makt ska utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet. Regeringsformen klargör även att lagar och andra föreskrifter inte får utfärdas i strid med Sveriges åtaganden i enlighet med den Europeiska konventionen angående skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna. Detta betyder att Europakonventionen och de lagar som skyddar mänskliga rättigheter är en del av svensk grundlag.

Här redovisas ett urval lagar som är knutna till riktlinjen. Listan är inte heltäckande utan sätter riktlinjen i ett sammanhang och ger en översiktlig bild över krav på Göteborgs Stads arbete:

- Diskrimineringslagen (2008:567) motverkar diskriminering och främjar lika rättigheter och möjligheter. Kommuner är skyldiga att aktivt arbeta med att förebygga och motverka diskriminering inom sina verksamheter.
- Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724) reglerar rättigheter för minoriteterna judar, romer, samer, sverigefinnar eller tornedalingar dels i hela landet, dels inom de speciella förvaltningsområden som finns för finska, meänkieli och samiska, och kommunens skyldigheter att främja språk, kultur och ge inflytande.
- Brottsbalken (1962:700) skyddar individens rättigheter och säkerhet genom att straffbelägga brott och säkerställa att alla människor behandlas likvärdigt och att ingen utsätts för diskriminering.
- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) fastslår att alla människor ska ha tillgång till hälso- och sjukvård som är god, säker och tillgänglig för alla, utan diskriminering. Den skyddar också individens rätt till integritet och värdighet i vårdsituationer.
- Skollagen (2010:800) ställer krav på att alla elever ska ges en likvärdig utbildning. Kommuner ska arbeta för att motverka diskriminering och kränkande behandling samt säkerställa att elever med särskilda behov får det stöd de behöver.
- Socialtjänstlagen (2001:453) reglerar kommunernas ansvar för att främja social välfärd och jämlikhet, inklusive stöd till individer och grupper som befinner sig i utsatta situationer.
- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS): reglerar att personer med funktionshinder får goda levnadsvillkor, att de får den hjälp de behöver och kan påverka vilket stöd och vilken service de får.
- Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter: reglerar barns rätt till skydd, stöd och delaktighet och att barnets bästa alltid ska beaktas i alla beslut som rör barnet.

- Förvaltningslagen (2017:900) anger att kommuner ska handlägga ärenden på ett rättssäkert och likvärdigt sätt, vilket också bidrar till likvärdighet.
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400) reglerar att kommuner måste både bevara individens integritet genom sekretess och samtidigt garantera offentlighet och insyn i beslutsprocesser för att upprätthålla rättssäkerhet och demokratiska principer.
- Plan- och bygglagen (2010:900) anger att kommuner ska planera sin fysiska miljö med hänsyn till jämlikhet och tillgänglighet, vilket kan påverka boende- och livsvillkor. Kommuner ska främja en från social synpunkt god livsmiljö som är tillgänglig och användbar för alla samhällsgrupper.
- Lag (2000:1383) om kommunernas bostadsförsörjningsansvar ställer krav på att kommuner ska planera för en god och ändamålsenlig bostadsförsörjning för alla medborgare, vilket inkluderar att säkerställa tillgången till olika typer av bostäder, med hänsyn till både behov och efterfrågan.
- Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service ställer krav på att offentliga aktörers webbplatser och mobila applikationer ska vara tillgängliga.

5. Koppling till andra styrande dokument

Skrivningar om att Göteborgs Stad ska bedriva sin verksamhet med respekt för de mänskliga rättigheterna, arbeta likvärdigt, främja jämlikhet, jämställdhet, hållbar utveckling och Agenda 2030 eller motverka diskriminering, ingår i de flesta av stadens styrande dokument.

Samtliga nämnder och bolag i Göteborgs Stad ska i enlighet med sina reglementen och ägardirektiv utföra sina uppdrag utifrån en demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering. Det betyder att alla invånare i kommunen har rätt till en god, likvärdig service och ett värdigt bemötande oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen de bor. Riktlinjens roll är att förtydliga hur dessa avsiktsförklaringar om mänskliga rättigheter ska omsättas i praktiken.

Stadsövergripande program och planer för mänskliga rättigheter, jämlikhet och jämställdhet är, som de är utformade i nuläget, särskilt kopplade till riktlinjen. Riktlinjens roll är att grunda med en förstärkande systematik som också gör att brister kan upptäckas och omhändertas i tidigare skeden och närmare verksamheten. Därför ska den successivt omhänderta gemensamma arbetsformer som syftar till att säkerställa att mänskliga rättigheter, jämlikhet och jämställdhet integreras i ordinarie arbete. Denna typ av arbetsformer finns i:

- Göteborgs Stads program för jämlika livsvillkor och jämlik hälsa
- Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning
- Göteborgs Stads plan för stärkta insatser mot rasism
- Göteborgs Stads plan för att förbättra hbtq-personers livsvillkor
- Göteborgs Stads plan för jämställdhet
- Göteborgs Stads barnrättsplan
- Handlingsplan för arbetet med de mänskliga rättigheterna i Göteborgs Stad
- Göteborgs Stads plan för åldersvänliga Göteborg
- Göteborgs Stads plan för arbetet med finskt förvaltningsområde
- Göteborgs Stads plan för arbetet med nationella minoritetsfrågor
- Göteborgs Stads plan för arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck

Program och planer ska användas för att styra insatser där Göteborgs Stad har särskilda utmaningar och behov av förflyttningar. I takt med att riktlinjen implementeras och får effekt, ska behovet av specifika och stadsövergripande program och planer minska.

Göteborgs Stads långsiktiga förutsättningar för att främja mänskliga rättigheter, och jämlika livsvillkor formas också genom stadens beslut inom samhällsbyggnadsområdet. Det återspeglas i styrande dokument som översiktsplanen, riktlinje för bostadsförsörjning och i förhållande till Göteborg som trygg plats, i trygghetsskapande och brottsförebyggande program. Riktlinjen innehåller krav på analyser och invånarinflytande under beredningen av övergripande och långsiktiga beslut.

Riktlinjen omfattar bestämmelser om att integrera mänskliga rättigheter i ordinarie styr- och ledningsprocesser. Det knyter an till styrande dokument som reglerar systematisk styrning och som anger att nämnder och styrelser ska tillämpa en jämlikhets- och jämställdhetsintegrerad planerings, budget- och uppföljningsprocess. Göteborgs Stads styrande dokument ska värna grundläggande principer om demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och mot diskriminering.

6. Vägledning och avsteg

Riktlinjen tar fasta på den grundläggande principen att de mänskliga rättigheterna gäller för alla och envar utan åtskillnad av något slag, som på grund av ras, hudfärg, kön, språk, religion, politisk eller annan åskådning, nationell eller social härkomst, egendom, börd eller ställning i övrigt. De sju diskrimineringsgrunderna, nationella minoriteter samt grupper med rätt till särskilt skydd - barn, kvinnor, personer med funktionsnedsättning, personer som riskerar att utsättas för rasdiskriminering - betonas i vissa bestämmelser eftersom de ingår i lagen som förbjuder diskriminering i Sverige.

Riktlinjens krav på systematik avser att förstärka verksamheternas arbete på gruppnivå (för målgrupper). Att förvaltningar och bolag stärker integrationen av mänskliga rättigheter i organisationskulturen, i styrande strukturer och systematik, driver också att de mänskliga rättigheterna för den enskilde stärks.

Riktlinjen innehåller bestämmelser som nämnd/styrelse ytterst är ansvarig för men där ansvaret för verkställande åligger verksamhetsansvariga på olika nivåer i organisationen. Vissa bestämmelser är belagda med rapporteringskrav till nämnd/styrelse för att säkerställa att den politiska ledningen förses med information om efterlevnad på ett enhetligt sätt och för att kunna ta sitt formella ansvar. Riktlinjens sista avsnitt förtydligar det centrala ansvaret för Göteborgs Stads arbete med mänskliga rättigheter.

Beträffande bolag angränsar bestämmelserna till FN:s principer för företag och mänskliga rättigheter samt EU:s direktiv om företags hållbarhetsrapportering som ställer krav på att bolagen ska ha processer för att identifiera, förhindra, mildra och redovisa potentiella eller faktiska negativa effekter på mänskliga rättigheter som deras verksamhet kan ha. Riktlinjerna omfattar aspekter som rör slutkonsumenterna, men lämnar övriga delar, som inköp och upphandling (leverantörskedjan) och bolagens påverkan som arbetsgivare till de styrande dokument som Göteborgs Stad har för dessa områden.

Göteborgs Stads ansvar som arbetsgivare att arbeta med aktiva åtgärder enligt diskrimineringslagen regleras inte i riktlinjen. Däremot ingår bestämmelser som ställer

krav på arbetsformer för att säkerställa en organisationskultur som respekterar de mänskliga rättigheterna i förhållande till målgrupper och allmänhet. Arbetet med aktiva åtgärder och arbetet utifrån riktlinjens bestämmelser stärker således varandra och kan skapa synergieffekter.

7. Stödjande dokument

Stöd för att tillämpa riktlinjen, både sådana som är framtagna inom Göteborgs Stad och externa från myndigheter, expertorgan, EU, FN med flera, tillgängliggörs på digitala navet och goteborg.se. Här finns:

- Vägledning till stöd för Göteborgs Stads riktlinje för mänskliga rättigheter (under utarbetande)
- Kunskapshöjande stöd om konventioner och lagstiftning, diskrimineringsgrunder och minoritetsgrupper
- Metodstöd
- Definitioner av begrepp
- Rapporter och publikationer
- Mätningar

8. Begrepp i riktlinjen

I riktlinjen används begrepp eller uttryck som används inom sakområdena eller som förenklar hänvisningar till grupper eller utförande.

Målgrupper

Används för att förenkla olika verksamheters benämning på de som verksamheterna riktar sig till (som brukare, elever, gäster, kunder). Benämningen målgrupper ska användas med medvetenhet om den mångfald och de skillnader som finns mellan människor. Den förenklade benämningen ska inte utesluta någon som kan vara en del av målgruppen.

Särskilda grupper

En förenklad benämning för grupper vars förutsättningar eller omständigheter ökar risken att inte få sina rättigheter tillgodosedda:

a) Grupper som omfattas av diskrimineringsgrunderna - kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.
b) Nationella minoriteterna judar, romer, samer, sverigefinnar och tornedalingar.
c) Grupper som skyddas av särskilda konventioner: kvinnor, barn, personer med funktionsnedsättning, personer som riskerar att utsättas för rasdiskriminering

För att erbjuda så likvärdig service eller jämlika livsvillkor som möjligt bör verksamheten även vara uppmärksam på

a) socioekonomiska förhållanden
b) geografisk hemvist
c) andra förutsättningar som verksamheten kan se risker med.

Grupper där flera grunder samverkar

Syftar på grupper som ingår i flera av grunderna ovan vilket kan försätta gruppen i en särskilt utsatt position då det kan innebära risk för exempelvis diskriminering utifrån flera grunder

Rättighetsbärare

En person eller grupp som har rättigheter enligt lag eller internationella konventioner och kan kräva att dessa rättigheter respekteras och skyddas. Alla människor rättighetsbärare eftersom alla har rätt till grundläggande mänskliga rättigheter.

Behov

I lagstiftning och regelverk för kommunal verksamhet används begreppet behov som en grund för vad verksamheten ska agera på. Behov är också ett centralt begrepp inom systematisk kvalitetsledning som är avgörande för att kunna styra kvalitet effektivt. Intentioner är att fördjupa förståelsen för målgruppens verkliga behov, så att verksamheten, då den utformar sina insatser, har rätt fokus och kan ompröva och utveckla dem till det bättre.

Inom fältet mänskliga rättigheter kan begreppet rättigheter ställas mot behov för att markera att det inte handlar om välvilja eller frivilligt stöd utan att det offentliga har skyldigheter gentemot individen. Genom att lyssna på och beakta målgruppernas behov visar Göteborgs Stad att den värderar varje individs mänskliga rättigheter och livssituation. Detta stärker respekten för människovärdet och erkännandet av varje persons unika omständigheter och förutsättningar.

Likvärdig service

Avser en likvärdig verksamhetsutövning och omfattar alla typer av uppdrag och prestationer som Göteborgs Stads nämnder och styrelser ansvarar för, inte enbart det som traditionellt benämns som service. Även myndighetsutövande uppdrag ingår i detta.

Grunduppdrag

Sammanfattande benämning på de uppdrag som kommunfullmäktige tilldelat nämnder och styrelser och som uttrycks i reglementens och ägardirektivs andra avsnitt.

Verksamheten

En förenklad hänvisning till förvaltningen eller bolaget. Beroende på hur organisationen ser ut, syftar det på den nivå eller det område inom verksamheten vars ansvar är kopplat till de rättigheter som är relevanta för förvaltningens/bolagets grunduppdrag.

Med den regelbundenhet som behövs

Syftar på att bestämmelsen ska tillämpas regelbundet men att det är upp till verksamheten att bedöma med vilken frekvens.

Riktlinje

1. Introduktion

De kommunala uppdragens betydelse

Göteborgs Stad ansvarar i likhet med andra kommuner och regioner för verksamheter som berör de flesta mänskliga rättigheterna enligt konventioner och lag. Det är i mötet mellan den kommunala verksamheten och individerna som rättigheter konkretiseras och förverkligas. Här finns den direkta kontakten med människor, deras förväntningar, behov, krav och synpunkter, och verksamhetens uppdrag och arbete påverkar livsvillkor. Det är därmed kommuners och regioners arbete som i hög grad avgör hur väl Sverige lever upp till principer och krav som ställs i internationella konventioner gällande de mänskliga rättigheterna.

De internationella konventionerna om mänskliga rättigheter kan delas in i olika kategorier:

- Medborgerliga och politiska rättigheter: till dessa räknas bland annat rätten till liv, rätten till en rättvis rättegång och åsiktsfrihet.
- Ekonomiska, kulturella och sociala rättigheter: till dessa räknas bland annat rätten till bostad, rätten till arbete och rätten till utbildning.
- Särskilt skydd för individer som tillhör vissa grupper: särskilda konventioner skyddar rättigheterna för grupper som barn, kvinnor, personer med funktionsnedsättning, nationella minoriteter samt personer som riskerar att utsättas för rasdiskriminering.

Kommuners obligatoriska och frivilliga uppgifter har koppling till samtliga av dessa rättigheter:

De medborgerliga och politiska rättigheterna handlar om hur kommunen utövar sin offentliga makt i förhållande till sina invånare. Kommuner ska säkerställa individens möjlighet att delta aktivt i samhället och påverka politiska beslut. De reglerar också hur kommuner respekterar och behandlar målgrupper och individer och innebär en mer direkt styrning av dessa aspekter i organisationskulturen.	
Rätt till likabehandling	Innebär att alla individer ska behandlas lika utan ”åtskillnad av något slag, som på grund av ras, hudfärg, kön, språk, religion, politisk eller annan åskådning, nationell eller social härkomst, egendom, börd eller ställning i övrigt”.
Rätt till information och delaktighet	Invånarna har rätt att få information om beslut och att delta i beslutsprocesser som påverkar deras liv och sammanhang.
Rätt att delta i val och politiskt liv	Kommunerna är skyldiga att organisera fria och rättvisa val, inklusive kommunalval. De måste säkerställa att alla medborgare, inklusive minoritetsgrupper och personer med funktionsnedsättning, har lika rätt att rösta och ställa upp i val.
Rätt till kultur och identitet	Respekt för kulturell mångfald och stöd för olika kulturella uttryck är viktigt för att främja integration och inkludering.

De ekonomiska, kulturella och sociala rättigheterna är direkt kopplade till vad kommunernas grunduppdrag ska leverera till sina invånare. De är formulerade på ett sätt som gör att verksamheten måste fastställa omfattning och tillämpning. Det innebär att olika verksamheter måste göra flera överväganden för att säkerställa att rättigheterna beaktas på ett tillräckligt sätt.	
Rätt till social trygghet och välfärd	Kommuner ska säkerställa att invånarna har tillgång till socialt stöd och tjänster, inklusive äldreomsorg, socialtjänst och stöd för personer med funktionsnedsättning. Detta ska säkerställa att invånarna har tillgång till en grundläggande nivå av social välfärd och skydd mot fattigdom.
Rätt till hälsa	Kommunerna har en viktig roll i att främja folkhälsa och säkerställa tillgång till sjukvård och hälsofrämjande insatser.
Rätt till en hälsosam miljö	Kommuner ska arbeta för att livsmiljön är säker och hälsosam för alla invånare
Rätt till utbildning	Kommuner ansvarar för att erbjuda likvärdig utbildning till alla barn och unga och att skapa trygga och inkluderande skolmiljöer.
Rätt till bostad	Kommuner ska arbeta för att säkerställa tillgång till bostäder för alla, och de har ett särskilt ansvar för personer i behov av socialt stöd, till exempel genom sociala bostäder eller akutboenden.
Rätt till kultur och fritid	Kommunen ska främja invånarnas rätt till deltagande i kulturella och fritidsaktiviteter. Detta innebär att kommunerna ofta tillhandahåller offentliga bibliotek, kulturcenter, idrottsanläggningar och andra former av kulturstöd.
Rätt till skydd mot våld och övergrepp	Kommuner ansvarar för att skydda invånare mot våld och trakasserier, samt att erbjuda stöd till utsatta grupper.
Särskilt skydd för individer som tillhör vissa grupper	
Rättigheter för barn	Den kommunala verksamheten har väsentlig påverkan på barn och ungas rättigheter. Barn och unga ska göras delaktiga i alla frågor som berör dem. Vid beslut som rör barn ska barnets bästa beaktas. Vad som är barnets bästa måste avgöras i varje enskilt fall och hänsyn ska tas till barnets egen åsikt och erfarenhet.
Rättigheter för personer med funktions-nedsättning	Kommuner ska arbeta för att personer med funktionsnedsättning ska få det stöd och de anpassningar de behöver för att kunna delta i utbildning, arbetsliv och andra samhällsfunktioner utan diskriminering.
Rättigheter för kvinnor	Kommuner ska arbeta för jämställdhet och skydda kvinnor från diskriminering och våld. Kommuner ska vidta åtgärder för att garantera kvinnors rätt till lika möjligheter inom utbildning, arbetsliv, hälsovård och politisk delaktighet samt skydda dem från alla former av missbruk och utnyttjande.
Rättigheter för personer som riskerar att utsättas för rasism	Kommuner ska skapa en inkluderande och trygg miljö, erbjuda stöd till utsatta individer, arbeta för att främja jämlikhet och tolerans samt vidta åtgärder för att förhindra rasistiska handlingar och hatbrott.

Diskrimineringslagen sätter en rättslig ram för arbetet med mänskliga rättigheter som gäller alla kommunala uppdrag. Ur ett kommunalt perspektiv innebär det att alla beslut och åtgärder ska utformas på ett sätt som förhindrar diskriminering och främjar inkludering oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Likvärdighet genomsyrar ramarna för den kommunala verksamheten

Vilka krav som kan ställas på det offentliga att förverkliga de mänskliga rättigheterna beror på förutsättningarna. I ett land som saknar grundläggande välfärdssystem behövs institutioner som tillhandahåller rättigheter. Utifrån den nationella lagstiftningen om

bland annat likabehandling och icke-diskriminering handlar frågan i Sverige snarare om en likvärdig tillgång till de rättigheter som landets institutioner tillgodoser.

Det offentliga har en skyldighet att arbeta för att skapa likvärdiga möjligheter för sina invånare på flera olika plan. Nationella lagar och förordningar sätter standarder för hur kommuner ska agera så att kommuninvånarnas olika förutsättningar att ta del av den kommunala servicen adresseras i styrningen av verksamheten. En självklarhet är att diskriminering och kränkningar inte får förekomma, men också att verksamheten anpassar och kompenserar utförandet för att uppnå en så likvärdig tillgång till rättigheter som möjligt.

Konventioner för mänskliga rättigheter ger vissa ramar för att hantera avvägningar som handlar om omfattningen på stöd och anpassningar. Diskriminering vid resursfördelning är inte tillåtet, men om målet är att åtgärda brister i likvärdighet kan det krävas att mer resurser riktas till de grupper som behöver det. De ekonomiska, sociala och kulturella rättigheterna (se tabellen ovan) ska successivt förverkligas helt och fullt och det offentliga ska avstå från att vidta åtgärder som innebär en tillbakagång som leder till en försämring för målgrupper.

Riktlinjens fokus

Denna riktlinje fokuserar på ordinarie arbete enligt nämnders reglementen och styrelsers ägardirektiv, det som förenklat benämns grunduppdrag. Det är i huvudsak ordinarie verksamhet som påverkar hur rättigheterna tillgodoses och därför bör mänskliga rättigheter omhändertas här. Riktlinjens bestämmelser är kopplade till moment som ingår i ledning och styrning av grunduppdraget.

Kraven tillgodoses med fördel ihop med det systematiska och målgruppsfokuserade kvalitetsarbetet, men då kvalitetsarbete kan lägga störst vikt på att hantera behov, förväntningar och upplevelser som det stora flertalet har, kompletterar riktlinjen med rättighetsperspektiv och att säkerställa likvärdighet.

Riktlinjens bestämmelser syftar till att stärka kapaciteten att arbeta med mänskliga rättigheter och likvärdig service, samt att förebygga brister. Även om enstaka och sporadiska brister ska undvikas, ligger huvudfokus på att motverka systematisk diskriminering, förbiseenden och nedprioritering.

2. Bärande principer

Riktlinjen ska stärka Göteborgs Stads verksamheter i arbetet med mänskliga rättigheter och likvärdig service genom systematiska och integrerade arbetsformer. Bestämmelserna baseras på ett antal principer som vägleder i detta arbete.

Varje dag arbetar Göteborgs Stads förvaltningar och bolag med uppdrag som tillgodoser mänskliga rättigheter. Vissa verksamheter agerar på en övergripande nivå för att skapa ett fungerande och välkomnande Göteborg för de som lever, verkar i eller besöker staden. Andra verksamheter möter individuella behov i vardagen som är avgörande för människors livsvillkor och utveckling. Oavsett verksamhet, är Göteborgs Stads uppdrag att finnas till för människor. Genom att utföra uppdragen på ett

professionellt, ansvarsfullt och inkluderande sätt, stärks förmågan att tillgodose mänskliga rättigheter för alla.

Göteborgs Stad är en del av det offentliga och tar ansvar för sin position i förhållande till målgrupperna. Verksamheternas beslut och agerande påverkar hur människors behov tillgodoses på ett sätt som de själva inte kan påverka. Det ställer krav på att agera med professionalism och att alltid möta människor med värdighet och respekt, oavsett deras förutsättningar och vilka de är. Samtidigt är alla som arbetar i staden individer med egna föreställningar och perspektiv, vilket gör det viktigt att vara medveten om hur dessa kan påverka arbetet. En del av ansvaret ligger i att aktivt utmana och motverka attityder, normer och okunskap som kan påverka det professionella agerandet.

Göteborgs Stad anpassar verksamheterna efter målgruppernas förutsättningar och arbetar olika för att det ska bli mer lika. Oavsett politiska vägval för hur likvärdighet eller jämlikhet ska uppnås och med vilka resurser, är framgången beroende av hur väl kommunen möter mottagarnas behov och förutsättningar. Avsikten kan vara att arbeta lika, men målgrupperna har inte samma förutsättningar att tillgodogöra sig arbetet eller insatserna. Därför varierar det hur rättigheterna tillgodoses, trots att de ”vänder sig till alla”.

Föreställningen att alla omfattas av verksamheten eller insatsen, kan i praktiken motverka likvärdighet genom att oavsiktligt utesluta dem som inte har samma förutsättningar. Det kan leda till att marginaliserade grupper inte får det stöd de behöver. Det kan också skapa en felaktig föreställning om att likvärdighet redan uppnåtts, vilket kan hindra arbetet med att ta itu med underliggande orsaker till att det inte blir så.

Det åligger ett särskilt ansvar att identifiera och prioritera de målgrupper som har störst behov och minst likvärdig tillgång till rättigheter. Alla individer och grupper har behov, förutsättningar och förmågor som varierar och som verksamheten aktivt ska söka kunskap om och omsätta i praktik. Trots att rättigheter är universella, erkänns det i flera konventioner att grupper som barn, kvinnor, personer med funktionsnedsättning och personer som riskerar att utsättas för rasism, kan behöva särskilda åtgärder för att säkerställa att deras rättigheter fullt ut respekteras och efterlevs i praktiken. Dessutom syftar de lagstadgade diskrimineringsgrunderna till att faktorer som ålder, kön, religion, etnisk härkomst, funktionsnedsättning, sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck inte ska stå i vägen för tillgången till rättigheter.

Genom att göra mänskliga rättigheter styrbara i praktiken tar Göteborgs Stad ansvar för sina skyldigheter. Vissa rättigheter rör hur människor ska behandlas och är absoluta, vilket skapar en tydlig gräns mellan vad som är tillåtet och otillåtet. Utifrån dessa rättigheter är staden skyldig att förebygga diskriminering eller kränkningar och agera aktivt om det inträffar. Andra rättigheter, som rör ekonomiska, sociala och kulturella värden, handlar om att tillhandahålla stöd och förutsättningar och kräver en tydligare definition av omfattningen för att säkerställa att de tillgodoses. Det sker genom medvetna avvägningar med största möjliga aktsamhet gentemot rättighetsbärarna, samt genom att mildra negativa konsekvenser av beslut. I dessa fall finns en skyldighet att vara tydlig med åtaganden och att kontrollera att utfästelser hålls.

Göteborgs Stad tar aktivt ansvar för de avvägningar som måste göras i förhållande till de resurser som finns. Anpassningar till olika människors behov och förutsättningar är

centralt i strävan mot likvärdig service. Samtidigt måste hänsyn tas till de resurser som finns, vilket kan innebära att olika rättigheter ställs mot varandra eller att insatser för en grupp leder till lägre prioritet för en annan. Det finns inga tydliga riktlinjer för hur dessa situationer ska hanteras. Gränsen för anpassning sätts ofta vid vad som anses rimligt och proportionerligt utifrån den specifika situationen. Genom noggranna målgrupps- och behovsanalyser som fördjupar förståelsen för villkor och behov kan verksamheten göra välgrundade prioriteringar och mildra negativa konsekvenser av beslut.

3. Bestämmelser

3.1 Inledning

Vissa rättigheter gäller för alla verksamheter eftersom de är så allmängiltiga. De handlar om att de som lever, verkar och besöker staden, oavsett förutsättningar, ska respekteras och behandlas likvärdigt, samt att vissa skyddade grupper behöver få särskild uppmärksamhet. Andra rättigheter handlar om att tillhandahålla stöd eller skapa förutsättningar som behövs och de är direkt kopplade till de grunduppdrag som vissa förvaltningar eller bolag arbetar med. Beroende på verksamhet kommer vissa krav på systematik därför anta olika perspektiv:

- För verksamheter som utför arbete för att tillgodose basala behov som omsorg, utbildning, försörjning och bostäder ska det systematiska arbetet säkerställa att rättigheter tillgodoses i tillräcklig omfattning i förhållande till olika målgrupper och särskilda grupper i synnerhet, att anpassningar görs för att det ska bli likvärdigt och att målgrupperna får inflytande på utförandet.
- För verksamheter som tillhandahåller tjänster som ger invånarnas tillgång till kultur, fritid, rekreation och transporter handlar det systematiska arbetet till stor del om att säkerställa jämlik tillgång, att grupper inte stängs ute eller att motverka att vissa intressen tenderar att få lägre prioritet.
- Verksamheter som arbetar med samhälleliga förutsättningar och stadens utformning och funktion för de som lever, verkar i eller besöker staden, behöver fokusera systematiken på inkludering i förhållande till olika livsvillkor, att skapa jämlika förutsättningar över staden och säkerställa invånarinflytande.

Beträffande bolag angränsar bestämmelserna till FN:s och EU:s direktiv om att företag ska ta ansvar för sin påverkan på mänskliga rättigheter på externa målgrupper (slutanvändare). Det ställer krav på att bolagen ska ha processer för att identifiera, förhindra, mildra och redovisa potentiella eller faktiska negativa effekter på mänskliga rättigheter som deras verksamhet kan ha.

I bestämmelserna förekommer termen verksamheten som en förenklad hänvisning till förvaltningen eller bolaget. Beroende på hur organisationen ser ut, syftar det på den nivå eller det område inom verksamheten vars ansvar är kopplat till de rättigheter som är relevanta för förvaltningens/bolagets grunduppdrag.

3.2 Bemötande och medvetenhet

a. Värna respektfullt och likvärdigt bemötande

Nämnden/styrelsen är ansvarig för att förvaltningen/bolaget arbetar aktivt för att verksamhetens målgrupper oavsett förutsättningar, bemöts på ett respektfullt och icke-diskriminerande sätt i enlighet med Göteborgs Stads förhållningssätt.

Därför gäller följande:

- Direktkontakter med målgrupper och allmänhet ska kännetecknas av respekt, lyhördhet och opartiskhet.
- Verksamhetsansvariga ska med den regelbundenhet som behövs, se till att dialoger förs med medarbetarna om vikten av att bemöta målgrupperna på ett sätt som lever upp till dessa krav. Här ingår att säkerställa att det finns stöd för att hantera situationer som kan uppstå i mötet med målgrupperna som påverkar bemötandet.
- Stöd och information till målgrupperna ska erbjudas på ett tydligt och tillgängligt sätt utifrån olika målgruppers förutsättningar. Enligt de förstärkta rättigheter som gäller inom förvaltningsområdet för finska har nationella minoriteter rätt att använda och få svar på finska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med Göteborgs Stad.
- Extern information och kommunikation ska i enlighet med stadens riktlinje för kommunikation utvecklas för att möta målgruppernas behov. De nationella minoriteterna ska få information om sina rättigheter och de allmännas ansvar.

b. Motverka generaliseringar, stereotyper och omedvetenhet

Nämnden/styrelsen är ansvarig för att förvaltningen/bolaget bedriver ett aktivt arbete för att motverka uppfattningar och föreställningar som kan begränsa hur likvärdigt verksamheten bemöter sina målgrupper och hur rättigheter tillgodoses.

Därför gäller följande:

- Verksamhetsansvariga ska med den regelbundenhet som behövs, se till att chefer och medarbetare för gemensam dialog om vad ett likvärdigt bemötande innebär i deras verksamhet och vilket ansvar som följer med positionen som tjänsteutövare i förhållande till målgruppen. Dialogen ska belysa hur personliga uppfattningar och normer kan leda till antaganden eller bristande observans i tjänsteutövningen samt hur generaliseringar och stereotyper om specifika målgrupper kan inverka på det professionella agerandet.
- För yrkesgrupper som arbetar i moment där risken för diskriminering eller marginalisering är som störst eller kan få allvarliga konsekvenser, är dialogerna särskilt viktiga. Vid behov kan de gruppvisa dialogerna behöva kompletteras med individuella avstämningar (till exempel utvecklingssamtal).
- Chefer och medarbetare inom dessa yrkesgrupper som behöver fördjupad kunskap om mänskliga rättigheter, ska erbjudas sådan så nära den praktiska verksamheten som möjligt för att skickliggöra tjänsteutövandet.
- Verksamhetsansvariga ska säkerställa att introduktioner av nya chefer och medarbetare innehåller moment som adresserar bestämmelserna om bemötande och medvetenhet.

3.3 Delaktighet och inflytande

Nämnden/styrelsen ska säkerställa att förvaltningen/bolaget har etablerade och tillgängliga former för delaktighet, där berörda målgrupper ges möjlighet att bidra, uttrycka sina åsikter och påverka beslut som rör dem.

Därför gäller följande:

- De forum eller andra motsvarande former för direkt dialog med målgrupperna eller deras representanter (t.ex. vårdtagare, anhöriga) om upplevelser av verksamheten ska säkerställa att erfarenheter från särskilda grupper inkluderas. Formerna ska i största möjliga mån anpassas så att ingen grupp utestängs från att delta aktivt. Barn, personer med funktionsnedsättning och äldre har särskilda rättigheter till anpassningar. Andra former av delaktighet kan också beaktas för att kompensera för underrepresenterade grupper.
- Verksamheter som påverkar stadens funktion och utformning, och som har bred inverkan på invånarna, ska säkerställa invånarinflytande i beredning av beslut. Särskilda gruppers medverkan ska eftersträvas för att få deras perspektiv på konsekvenserna av förslag eller vägval. Verksamheter kan med fördel använda det gemensamma stödet för medborgarinflytande som nämnden för demokrati och medborgarservice erbjuder.
- Formerna för delaktighet och inflytande ska säkerställa att viktig information återförs till verksamheten och stärka förtroendet mellan verksamheten och målgrupperna. Genomförandet ska främja ett genuint och ömsesidigt utbyte där verksamheten aktivt lyssnar på målgruppernas perspektiv. Aktivt deltagande ska uppmuntras och det ska ges möjlighet för olika röster att komma till tals.
- De önskemål och påpekanden som kommer fram via dessa former för dialog och inflytande ska aktivt värderas i beslut om verksamhetens utformning eller utveckling. Verksamheten ska återkoppla till deltagarna hur synpunkter från dialogerna har omhändertagits och vilken påverkan de har fått.
- Samverkan och dialoger med civilsamhället och andra organiserade kontaktytor, ska särskilt riktas till grupper där verksamheten identifierat svårigheter att till fullo tillgodose rättigheter och säkerställa likvärdig service. Detta för att fördjupa förståelsen för gruppernas behov, kunna förklara nödvändiga prioriteringar och förebygga att det uppstår förtroendebrister mellan verksamheten och målgrupperna.

3.4 Kunskap om målgrupperna

a. Tillgång till information

Nämnden/styrelsen ska säkerställa att förvaltningen/bolaget arbetar aktivt för lärande och utveckling i förhållande till målgrupperna. Kunskap om verksamhetens olika målgrupper, deras behov samt upplevelser av verksamhetens utförande ska förstärkas, i synnerhet i förhållande till underrepresenterade eller särskilda grupper.

Därför gäller följande:

- Olika informationskällor och metoder för att samla in bedömningar och data om målgruppens behov och upplevelser av utförande och insatser ska användas. Det ska

vara ett gemensamt ansvar på olika nivåer i organisationen, att aktivt utveckla och förbättra möjligheterna att få information om målgrupperna med hänsyn till vad som är praktiskt, etiskt och juridiskt genomförbart.
- Möjligheten att öka information och kunskapen om underrepresenterade eller särskilda grupper, ska sökas aktivt. Det kan ske genom att utveckla befintliga informationskällor och metoder eller komplettera med särskilda lösningar exempelvis dialoger, intervjuer och kartläggningar eller via professionella som i sin verksamhetsutövning möter en specifik målgrupp. Kontakter med civilsamhället eller andra organiserade intresseföreningar kan också vara en sådan lösning.
- Som en del av sin omvärldsbevakning, ska verksamheten öka sin förståelse för särskilda grupper genom att ta del av andra analyser till exempel de som tas fram för staden eller av offentliga myndigheter, expertorgan eller motsvarande.

b. Systematisera och analysera

Nämnden/styrelsen ansvarar för att förvaltningen/bolaget använder informationen för att bygga kunskaper om olika målgrupper och identifiera grupper som riskerar att inte få sina mänskliga rättigheter tillgodosedda på ett likvärdigt sätt. Det ger förutsättningar för nämnden/styrelsen att efterfråga och agera på informationen.

Därför gäller följande:

- Informationen ska systematiseras i analyser om målgrupperna, där särskild hänsyn tas till diskrimineringsgrunder, nationella minoriteter, socioekonomisk bakgrund och andra relevanta indelningsgrunder som är viktiga för verksamhetens syfte och mål. Det innebär att identifiera och förstå de specifika behoven och förutsättningarna hos olika grupper. Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt att grupper där flera diskrimineringsgrunder samverkar, samt grupper vars förutsättningar gör dem mer beroende av verksamheten. Analyserna ska användas som beslutsunderlag (se 3.5).
- Verksamheten ska i möjligaste mån agera direkt för att åtgärda brister i tillgången till mänskliga rättigheter och likvärdig service eller om det krävs lyfta frågan till överordnad nivå för bedömning.

3.5 Strukturer och processer för styrning

a. Förutsättningar för att fatta beslut och leda arbetet

Nämnden/styrelsen ska säkerställa att förvaltningens/bolagets strukturer för att leda och organisera arbetet tydliggör förväntningarna på och stöder att mänskliga rättigheter samt likvärdig service beaktas i verksamhetens grunduppdrag.

Därför gäller följande:

- Verksamheten ska på övergripande ledningsnivå bedöma hur rättigheter som rör stöd inom verksamhetens ansvarsområden tillgodoses och i vilken omfattning. Det ger ramar för arbetet med mänskliga rättigheter och ska förankras hos chefer och medarbetare.
- Verksamhetsansvariga ska säkerställa att utförande och insatser tillgodoser rättigheter som det är tänkt och att processer/arbetsflöden och moment följs. Här ingår att aktiv

beakta information om målgruppernas upplevelser och agera på synpunkter och avvikelser.
- Inför beslut som påverkar målgruppernas tillgång till rättigheter eller likvärdig service, ska konsekvenser för målgrupper analyseras och redovisas i underlagen för beslut. Konsekvenser för särskilda grupper ska alltid belysas. Eventuella konflikter mellan olika intressen ska tydligt framgår för att säkerställa att ledningen kan fatta välgrundade beslut.
- Anpassningar för att tillgodose målgruppernas behov och rättigheter ska alltid övervägas och lösningar sökas aktivt. Särskild hänsyn ska tas till grupper med störst beroende av verksamheten, grupper som är särskilt skyddade eller där en eller flera diskrimineringsgrunder eller andra förutsättningar försätter gruppen i en särskilt utsatt position. Avvägningar till nackdel för grupper ska ske aktsamt och konsekvenser ska redovisas.

b. Motverka begränsande strukturer

Nämnden/styrelsen ansvarar för att förvaltningen/bolaget arbetar aktivt för att säkerställa att de strukturer som leder och organiserar arbetet inte direkt eller indirekt diskriminerar målgrupper, eller tillämpas på ett sätt som gör att utförandet inte blir likvärdigt.

Därför gäller följande:

- Verksamhetsansvariga ska med den regelbundenhet som behövs, se till att rutiner, anvisningar, mallar och motsvarande som styr det löpande arbetet, granskas och att instruktioner som riskerar att utesluta eller missgynna särskilda grupper ändras. I beredning av nya styrande dokument med påverkan på verksamhetens målgrupper, ska mänskliga rättigheter beaktas och inarbetas i enlighet med de ställningstagande som verksamheten gjort.
- Verksamhetsansvariga ska aktivt arbeta för att säkerställa att instruktioner som påverkar målgrupperna och hur rättigheter tillgodoses, tolkas och tillämpas på ett enhetligt sätt, oavsett vilka medarbetare som utför uppgiften. Det är viktigt att tydliggöra vilket handlingsutrymme som är acceptabelt och att motverka variationer som kan resultera i negativa konsekvenser för målgrupperna.
- De av verksamheten upprättade underlagen som används i myndighetsutövande processer som kriterier, bedömningsfrågor och motsvarande samt gränsdragningar gällande extra anpassningar och särskilt stöd, ska granskas särskilt och revideras vid behov. Den praktiska tillämpningen av regelverken för dessa processer och utvecklad praxis ska också ses över.
- Verksamhetsansvariga ska se till att situationer där målgruppers rättigheter eller intressen kan stå i konflikt, förebyggs eller hanteras aktivt. Detta innebär att verksamheten noggrant ska bedöma dessa konflikter och vidta åtgärder för att hitta en rättvis och proportionerlig lösning som respekterar och skyddar de berörda rättigheterna. Erfarenheter ska tas tillvara för att säkerställa lärande.

c. Planering, budget och uppföljning

Nämnden/styrelsen ansvarar för att förvaltningen/bolaget integrerar mänskliga rättigheter i den årliga budget-, planerings- och uppföljningsprocessen så att nämnd/styrelse kan agera för att verksamheten tillgodoser mänskliga rättigheter på ett likvärdigt sätt.

Därför gäller följande:

- Målgrupps- och behovsanalyser ska ingå som en del av förvaltningens/bolagets nulägesanalyser i beredning av budget/affärsplan och planer för den kommande verksamhetsperioden. Analysen och dess slutsatser ska rapporteras till nämnd eller styrelse.
- Risken för att rättigheter inte tillgodoses, att diskriminering eller kränkningar förekommer, ska beaktas och hanteras i enlighet med stadens krav på riskbedömning och internkontroll. Här ingår att analysera vilka omständigheter som ökar risken. Det kan till exempel vara kompetensbrist, arbetsbelastning, sjukfrånvaro, tillfällig personal ekonomiska neddragningar eller yttre faktorer. Verksamheten ska ange på vilka sätt risker kan förhindras, såväl under normala förhållanden som när omständigheterna försvårar arbetet.
- Verksamheten ska minst årligen göra en sammantagen analys av samtliga informationskällor för att synliggöra hur verksamheten tillgodoser rättigheter och likvärdig service. Här ska även ingå analys av synpunkter, avvikelser och påpekanden från granskningar, efter återkommande mönster som indikerar diskriminering eller marginalisering av grupper/individer. Slutsatser och identifierade förbättringsområden ska rapporteras till nämnd/styrelse.
- Vid prioritering av utvecklingsområden för året ska verksamheten lyfta tidigare slutsatser och ställningstagande för förnyad bedömning för att motverka risken för systematisk marginalisering av vissa grupper.

4 Bestämmelser för central samordning

Kommunstyrelsen ska ha en central roll i att stödja implementering av den stadigvarande styrningen som riktlinjen ger uttryck för. Bestämmelsernas utformning med krav på systematik, analys, rapportering och agerande vid brister, behöver i vissa fall omhändertas centralt för att systematiken ska få de effekter som avses.

Det centrala ansvaret för samordningen av stadens arbete för mänskliga rättigheter ska:

1. Stödja implementeringen och följa efterlevnad av riktlinjen. Detta verkställs genom lednings-/samordningsdialoger om tillämpningen av riktlinjens krav med utgångpunkt i förvaltningar och bolags analyser och behov. Den centrala samordningen ska stödja analysen och dialogerna med gemensamma reflektionsfrågor kopplat till riktlinjens bestämmelser.

2. Ta del av förvaltningars/bolags rapportering till nämnder/styrelser om målgruppernas tillgång till rättigheter och service, och återkoppla slutsatser i lärandesyfte i dialogerna med förvaltningar och bolag, samt vid behov rapportera till kommunfullmäktige. Den centrala samordningen ska stödja verksamheterna i att utveckla formerna för att bygga kunskap om målgrupperna.

3. Ta fram underlag och bidra till stadenövergripande analyser kopplat till diskriminerings- och andra angränsande bedömningsgrunder. Identifiera jämlikhets- och jämställdhetsutmaningar över staden som återförs för politiskt ställningstagande. Nuläges- och behovsbilder ska förstärka beredningen av ny/angränsande styrning.

4. Tillse att verksamheterna får tillgång till kompetensutveckling om mänskliga rättigheter och normmedvetenhet, samt bidra med lärdomar från omvärld, forskning och motsvarande. Kunskaperna ska även användas i stadenövergripande överväganden (utredningar eller andra ärenden).
5. Samverka med minoriteter och civilsamhället för att öka kunskapen om grupper, vilket både kan användas för centrala analyser och återföras till stadens verksamheter i syfte att bidra till lärande och utveckling.