Göteborgs Stad

Budget 2019

Innehåll

1 Inledning ... 3

1.1 Från kommunfullmäktiges budget till nämndens budgetdokument ... 3

2 Förutsättningar ... 4

2.1 Styrning och ledning ... 4

2.1.1 Vision och förhållningssätt ... 4

2.1.2 Verksamhetsidé ... 5

2.1.3 Uppdrag enligt reglementet ... 6

2.1.4 Verksamhetens processer ... 7

2.1.5 Verksamhetsövergripande riskhantering ... 7

2.2 Personal ... 7

2.2.1 Personalresurser ... 7

2.2.2 Rekrytering och kompetensförsörjning ... 8

2.2.3 Utveckling inom personalområdet ... 9

2.3 Ekonomi ... 9

2.3.1 Ekonomiska förutsättningar ... 9

2.3.2 Eget kapital ... 10

2.3.3 Effektiv resursanvändning (förändringsfaktorn) ... 11

2.3.4 Driftbudget ... 12

3 GRUNDUPPDRAG ... 13

3.1 Boende, besökare och företagare upplever att Göteborgs Stad erbjuder tillgänglig och effektiv service som möter deras olika behov13

3.1.1 Mått för tillgänglighet, effektivitet och bemötande ... 14

4 Politiska mål och uppdrag ... 17

4.1 Mål ... 17

4.2 Uppdrag ... 18

1 Inledning

Kommunfullmäktiges budget är Göteborgs Stads övergripande styrdokument och är tänkt att styra stadens utveckling. Göteborgarnas behov ska vara vägledande. Viktigt är också att medarbetarna i Göteborgs Stad får möjlighet att engagera sig och vara delaktiga i verksamhetens utveckling.

Budgeten lyfter fram de mål och uppdrag som är särskilt prioriterade av nämnden för konsument- och medborgarservice. Lagstiftning och ekonomiska ramar står över mål, riktlinjer, planer, program och policys.

1.1 Från kommunfullmäktiges budget till nämndens budgetdokument

Det är nämndens ansvar att göra verklighet av kommunfullmäktiges budgetens inriktningar och prioriterade mål. Varje enskild nämnd ska värdera sin egen roll i arbetet med att nå intentionerna i budgeten.

Med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget har nämnden tagit beslut om ett inriktningsdokument. Där ska innebörden av kommunfullmäktiges inriktningar och prioriteringar i förhållande till den egna nämndens unika nuläge förtydligas. Inriktningsdokumntet har sedan legat till grund för framtagandet av denna budgethandling. Budgeten anger de strategiska vägval som behövs för att i större utsträckning nå de politiska målen.

När nämnden tagit beslut om budgeten, tar förvaltningen hand om mål och uppdrag och arbetar in dem i verksamhetsplanerna/aktivitetslistorna. Verksamhetsplanerna/aktivitetslistorna innehåller mer detaljerade beskrivningar av hur verksamheterna konkret ska arbeta för att nå målen.

2 Förutsättningar

2.1 Styrning och ledning

2.1.1 Vision och förhållningssätt

Nämndens vision för konsument- och medborgarservice är, att ge göteborgarna makt över sin vardag och sina beslut. Förvaltningen ska finnas med tillgång till information och stöd när så det behövs. Tyngdpunkten skall läggas på upplysning, för att personer själva ska kunna skapa goda konsumtionsmönster

Göteborgarna ska handla rättvist och klokt för den personliga ekonomin, klimatet och miljön.

Vi lever i ett samhälle där det alltför ofta förekommer att personer ingår avtal där det kan vara svårt att överblicka den ekonomiska konsekvensen av dessa avtal. Exempel på detta är skuldsättningen via olika så kallade snabblån, osäkerheten vid Internet-handel. I samtliga fall kan konsekvenserna bli förödande för den enskilde individen och leda till anmälan hos Kronofogden. Väl i deras register kan andra ekonomiska problem uppkomma som begränsar individens kommande val och livssituation. Aktiv information om lån och risker förknippade med lån för att öka medborgarnas kunskap härom ser vi som angeläget.

Därför ser vi särskilt positivt på att budget- och skuldrådgivningen fortsätter att arbeta med både unga människors och utsatta kvinnors ekonomiska situation, men ha ett större fokus på utåtriktad verksamhet. Det arbete som bedrivs i skolor med konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning tycker vi är särskilt angeläget. Förvaltningen skall tillvarata den höga kompetens som personalen besitter i det utåtriktade arbetet.

Vi ser fortsatt positivt på konsumentvägledarnas rådgivning till de tusentals människor de möter på sina utåtriktade aktiviteter för att skapa möjligheter att påverka dem att göra kloka val.

Det är också angeläget att förvaltningen fortsätter arbetet med att ”utveckla” Fairtrade city med inriktningen hållbar konsumtion i ett hållbart Göteborg. Information kring kollaborativ ekonomi är också angeläget i detta sammanhang.

Vi ser fram emot att staden också får en gemensam syn på service och att invånarna på ett enkelt sätt ska kunna få svar eller kontakt inom det område de är i behov av på ett enkelt sätt. Det är angeläget att telefonisystem som används är stabila och tillförlitliga så att medborgarna har lätt att nå kontaktcenter samt att systemen är så användarvänliga att personalomsättning och sjukskrivningar hos kontaktcenter nedbringas.

Göteborgs Konsument- och medborgarservice har därmed en central roll för att uppnå kommunfullmäktiges mål

Förvaltningen har sammanfattat visionen så här:

Enklare vardag för alla i en hållbar och öppen stad

Göteborgs Stad har tagit fram fyra förhållningssätt för stadens förvaltningar och bolag och förvaltningen har konkretiserat dem så här:

Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för

Vi finns till för konsumenter, boende, besökare och företagare i syfte att underlätta deras vardag och bidra till hållbar utveckling av göteborgssamhället. Det gör vi genom att utveckla, samordna och ge en lättillgänglig, likvärdig och professionell service i samverkan med dem vi är till för. Vi vägleder, ger råd och inspirerar i alla möten.

Vi bryr oss

Vårt bemötande av och service till konsumenter, boende, besökare och företagare präglas av professionalitet, engagemang, vänlighet och respekt. Vår service och våra tjänster ska vara tydliga, likvärdiga och tillgängliga för alla. Det kräver lyhördhet och en anpassning av vår service efter varje persons behov och förutsättningar.

Vi arbetar tillsammans

Vi samverkar med varandra och andra utifrån en helhetssyn. Vi förmedlar kunskap, erfarenhet och positivt engagemang till varandra. Vi är lyhörda och bidrar aktivt till ett gott samarbetsklimat såväl internt som externt.

Vi tänker nytt

Vi följer aktivt vad som sker i omvärlden och tar tillvara detta i vårt arbete. Vi hittar nya lösningar och gör ständiga förbättringar för att arbeta på ett bättre, enklare och mer effektivt sätt. Vi ser möjligheter och är utvecklingsorienterade.

2.1.2 Verksamhetsidé

Konsument- och medborgarservice finns till för konsumenter, boende, besökare och företagare och stadens olika verksamheter för att underlätta deras vardag och bidra till hållbar utveckling av göteborgssamhället.

Det gör vi genom att utveckla, samordna och ge en lättillgänglig, likvärdig och professionell service i samverkan med dem vi är till för. Dessutom utövar vi tillsyn och fattar beslut.

Vi vägleder, ger råd och inspirerar i alla möten.

2.1.3 Uppdrag enligt reglementet

Nämndens uppdrag är att förvalta och utveckla stadens medborgarservice.

Nämnden har till uppgift att:

1. förvalta och utveckla medborgarservice till boende, besökare och företagare genom olika kanaler utifrån behov
2. förvalta och utveckla stadens gemensamma externa digitala tjänster och kanaler, såsom goteborg.se
3. förvalta och utveckla stadens kontaktcenter
4. genomföra budget- och skuldrådgivning enligt socialtjänstlagen
5. förvalta och utveckla konsument-, energi- och klimatrådgivning*
6. påverka göteborgssamhället mot hållbara konsumtionsmönster.

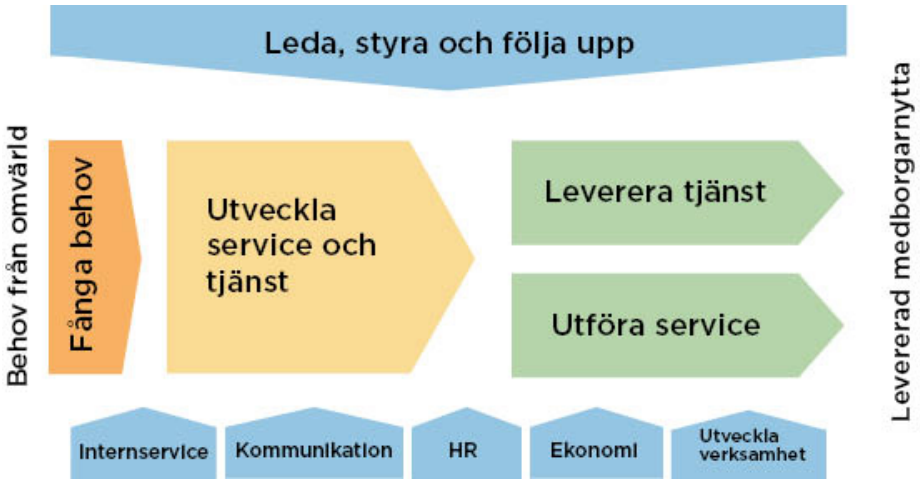
Nämnden har särskilt ansvar för:

- det administrativa ansvaret för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation
- verksamheten Romskt informations- och kunskapscenter i Göteborg
- att samordna Göteborgs Stads arbete som diplomerad Fairtrade City.

* Energi- och klimatrådgivningen flyttar över till miljö- och klimatnämnden från och med 1 januari 2019.

2.1.4 Verksamhetens processer

Konsument- och medborgarservice arbete sker enligt nedanstående processkarta.



2.1.5 Verksamhetsövergripande riskhantering

Enligt stadens *Riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll* ska nämnden fastställa riskhanteringen för olika riskområden, i samband med att budgeten tas fram.

Förvaltningen har arbetat in riskhanteringen i planerings- och uppföljningsprocessen. Riskbilden för 2019 är gjord utifrån områden och processer inom exempelvis serviceutveckling, serviceleverans, ekonomi, omvärld samt ledning och styrning.

De risker som ska hanteras inom nämndens verksamhetsområde under 2019 redovisas i *Internkontrollplan 2019* och *Åtgärdsplan 2019*.

2.2 Personal

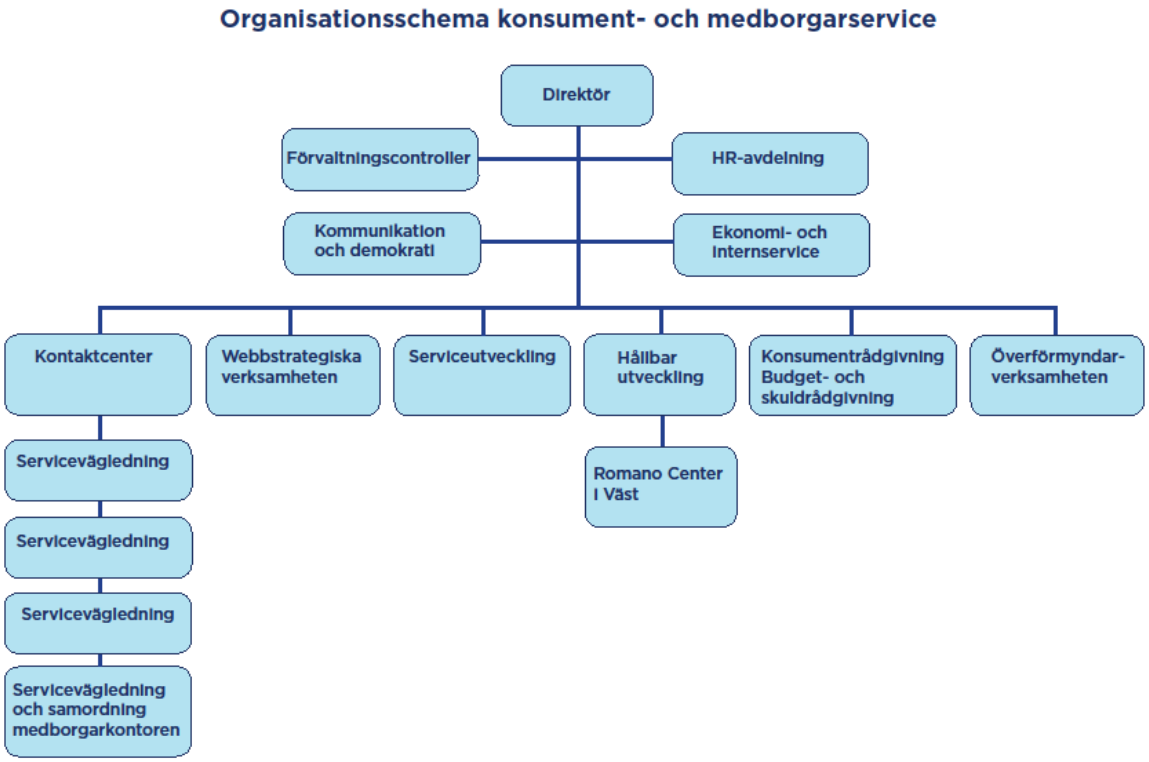
2.2.1 Personalresurser

Konsument- och medborgarservice viktigaste resurs är medarbetarna. Våra varierande uppdrag och ständiga utveckling innebär att förvaltningens medarbetare har en stor bredd av kompetenser.

Förvaltningen har cirka 200 medarbetare som ger service och av olika slag till dem vi är till för. Medelåldern på förvaltningen är drygt 40 år. Tre fjärdedelar av medarbetarna är kvinnor och ungefär en femtedel har utländsk bakgrund.

I förvaltningen är cirka 30 medarbetare anställda på vikariat eller allmän visstidsanställning. Andelen arbete som utförs av timavlönade är cirka en procent, vilket är lågt i jämförelse med övriga staden.

Förvaltningens chefer har en viktig roll i att skapa en bra arbetsplats. För att lyckas med detta behöver chefernas förutsättningar vara goda när det gäller exempelvis antal underställda medarbetare, tydliga uppdrag, arbetsbelastning och kompetens. Personalomsättningen bland chefer är låg och antalet underställda varierar från 6 till 26 medarbetare per chef.



2.2.2 Rekrytering och kompetensförsörjning

Förvaltningen har en kompetensförsörjningsprocess är kopplad till den ordinarie planerings- och uppföljningsprocessen.

För att uppnå jämnare könsfördelning och större mångfald arbetar förvaltningen med en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess. Konsument- och medborgarservice har relativt många sökande till tillsvidaretjänster inom många av förvaltningens verksamheter däremot är det färre som söker visstidstjänster. Förvaltningen upplever även också att det är svårare att rekrytera erfaren personal till specialisttjänster inom exempelvis projektledning, verksamhetsutveckling och webb/IT.

2.2.3 Utveckling inom personalområdet

Enligt medarbetarenkäten upplever medarbetarna att förvaltningen är en attraktiv arbetsplats vilket också är ett mål för förvaltningen.

Att vara en attraktiv arbetsgivare innebär professionella rekryteringar, väl genomförda introduktionsprocesser, god arbetsmiljö och aktiva insatser för att behålla och utveckla medarbetare. Men det handlar också om att erbjuda ett bra avslut för de medarbetare som väljer att lämna förvaltningen.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att bibehålla vår goda kultur utifrån stadens förhållningssätt och mot vår vision *Enklare vardag för alla i en hållbar och öppen stad*. Detta innebär bland annat att vi även under 2019 fokuserar på dem vi är till för, tänka nytt, erkännande och utveckling av anställda samt anställdas hälsa.

Förvaltningen bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete på organisations-, grupp- och individnivå för att främja hälsan och förebygga ohälsa. Alla verksamheter arbetar med resultaten av sina arbetsmiljöronder för att förebygga risker i arbetsmiljön. I detta arbete är resultatet från medarbetarenkäten ett underlag för dialog och analys. En väl fungerande samverkan är viktigt för ett positivt arbetsklimat och god arbetsmiljö med inflytande och delaktighet. Det är angeläget för förvaltningen att bevara och utveckla förtroendefulla och konstruktiva relationer med de fackliga organisationerna.

Förvaltningen ska ha konkurrenskraftiga och jämställda löner. Inga osakliga löneskillnader har identifierats på förvaltningen, däremot behövs det prioriteringar på flera grupper för att nå upp till stadens lönepolitiska målnivåer. Förvaltningen analyserar kontinuerligt lönebilden för att säkerställa konkurrenskraftiga löner.

2.3 Ekonomi

2.3.1 Ekonomiska förutsättningar

Verksamheterna inom konsument- och medborgarservice finansieras framför allt via kommunbidrag och via intäkter från förvaltningar och bolag inom staden.

Kommunstyrelsen har beslutat att kontaktcenter, webbstrategiska verksamheten och förvaltningens samordnade digitala serviceutveckling ska vara intäktsfinansierade.

De två stora finansieringsmodellerna gäller stadens förvaltningar och omfattar allmän svarsgrupp på kontaktcenter, webbstrategiska verksamheten samt digital serviceutveckling. Under 2019 ska dessa tjänster finansieras med ungefär 40,7 miljoner kronor.

Finansieringsmodellerna behöver utvärderas för att bedöma om de skapar incitament för förvaltningar och bolag i staden att tillsammans med konsument- och medborgarservice arbeta för en högre tillgänglighet och

bättre service gentemot boende, besökare och företag. Finansieringsmodellerna ger nämnden en relativt säker finansiering över tid när det gäller förvaltning av tjänsterna men driver inte utvecklingen av nya arbetssätt för att erbjuda bättre och högre tillgänglighet.

Vid sidan av dessa finansieringsmodeller driver kontaktcenter även ett antal särskilda svarsgrupper som finansieras via berörd förvaltning eller bolag genom separata överenskommelser eller avtal. Den sammanlagda intäkten för dessa uppdrag beräknas till cirka 21 miljoner kronor 2018.

Förvaltningen har dessutom samverkansavtal med Mölndal, Partille och Öckerö för konsumentrådgivning, ekonomiskt stöd från Västra Götalandsregionen för utveckling av det romska informations- och kunskapscentret, stadsbidragsintäkter framför allt inom energiområdet samt att förvaltningen fakturerar vissa tillfälliga uppdrag.

I övriga finansieras verksamheterna på förvaltningen via kommunbidrag. Kommunbidraget för konsument- och medborgarservice finansierar framför allt personalkostnaden som står för cirka 80 procent av kostnaderna.

Kommunfullmäktige har räknat upp kommunbidraget med 2,55 procent för lönekostnaden, 2,5 procent lokaler och 1,65 procent för övriga verksamhetskostnader. Sammantaget är dessa indexuppräkningar på knappt 1,3 miljoner kronor. Förutom dessa indexförutsättningar ska en effektivisering av verksamheten också ske. Detta ska hanteras i budgetförutsättningarna genom en förändringsfaktor på 1,5 procent och innebär att vi ska genomföra effektiviseringar på ungefär 0,8 miljoner kronor under 2019.

2.3.2 Eget kapital

Nämndens egna kapital 2018 var cirka 7,5 miljoner kronor. Prognosen för 2018 innebär ett positivt resultat på 1 miljon kronor vilket blir en förstärkning av det egna kapitalet till cirka 8,5 miljoner kronor.

Konsument- och medborgarservice har vuxit kraftigt under de senaste åren, vilket betyder att de ekonomiska riskerna för svängningar i ekonomin också blivit betydligt större. Därför bör nämndens egna kapital höjas på sikt för att förvaltningen ska ha bättre förutsättningar att hantera dessa risker.

Förvaltningen bedömer att en tillfredsställande storlek på det egna kapitalet bör vara någonstans mellan 10 och 12 miljoner kronor. Förvaltningens intäktsfinansierade verksamheter ska inte redovisa överskott. Men storleken på eget kapital måste ändå dimensioneras så att tillfälliga händelser inom dessa verksamheter också kan hanteras.

Förvaltningen kommer att höja det egna kapitalet succesivt under ett antal år. Detta genom att arbeta medvetet för att inte höjningen ska påverka nämndens förmåga att leverera verksamhet.

2.3.3 Effektiv resursanvändning (förändringsfaktorn)

Förändringsfaktorn innebär att konsument- och medborgarservice ska effektivisera verksamheten med 820 000 kronor under 2019. Förutom förändringsfaktorn finns även andra rationaliseringsposter på 275 000 kronor med i kommunfullmäktiges budget. Detta innebär att förvaltningen ska effektivisera verksamheten för motsvarande 1 095 000 kronor under 2019.

Under 2019 kommer förvaltningen att se över hur vi ytterligare kan effektivisera och digitalisera våra arbetssätt. Dessutom kommer vi fortsätta att optimera vår lokalanvändning på lång sikt för att om möjligt resursutnyttja på bästa sätt i det längre perspektivet.

2.3.4 Driftbudget

Årsbudget KoM 2019

	Årsbudget 2019 totalt tkr
Hyror och arrenden	350
Bidrag	656
Övriga intäkter	308
Fsg verks o entrepr	63862
Verksamh intäkter	65176
Lön ersättn o förmån	-68198
Soc avg o pensionsk	-26486
Personalkostn	-94684
Lokal- o markhyr fast service	-8250
Bränsle energi och va	0
Förbrukn mtrl o rep	-850
Köp av entreprenad och tjänster	-11758
Övr verks kostnader	-5534
Övriga verksamh kostnader	-26392
Verksamh kostnader	-121076
Verksamhetens nettokostnad	-55900
Kommunbidrag	55900
Nämndbidrag	0
Overhead	0
Kommunint fördeln	55900
Resultat	0

3 GRUNDUPPDRAG

Göteborgs Stads program för utveckling av service till boende, besökare och företagare tillsammans med de globala målen för hållbar utveckling Agenda 2030, den nationella strategin för hållbar konsumtion är tre styrande dokument som är viktiga utgångspunkter för planering av förvaltningens verksamhet.

3.1 Boende, besökare och företagare upplever att Göteborgs Stad erbjuder tillgänglig och effektiv service som möter deras olika behov

Strategi
Nämndens uppdrag är att förvalta och utveckla stadens medborgarservice och tjänster, i samverkan med stadens verksamheter, med fokus på nytta för boende, besökare och företagare samt för att bidra till en jämlik stad. För att arbeta framgångsrikt med uppdraget arbetar förvaltningen med de fyra strategierna i Göteborgs Stads program för utveckling av service till boende, besökare och företagare. Genom att samordna utvecklingen av service och att arbeta mot en gemensam riktning och målbild kommer staden att skapa större nytta och effektivitet, både gentemot dem vi är till för och utifrån stadens samlade ekonomiska och personella resurser. Konsument- och medborgarservice arbetar även med att påverka göteborgssamhället mot hållbara livsstilar.

Nämnderna för konsument- och medborgarservice och intraservice har utifrån sina grunduppdrag fått i uppgift från kommunstyrelsen att ta fram en ny styrmodell för verksamhetsutveckling genom digitalisering och utveckling av intern och extern service. Detta arbete fortsätter under 2019 i samverkan med stadens bolag och förvaltningar.

Nämnden för konsument- och medborgarservice har i uppdrag från kommunfullmäktige att stötta stadens arbete med att öka göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande. Under 2019 fortsätter arbetet med att utveckla och följa upp stadens arbete inom området.

Omvärlds- och medborgaranalyser och dialog för att förstå förväntningar och behov:
Konsument- och medborgarservice ska ha kunskap om befintliga och kommande trender när det gäller information, kommunikation och service. Dessutom studera beteenden och ta del av undersökningar utifrån boende, besökare och företagare och deras livssituationer, samt analysera dem i förhållande till förvaltningens verksamheter och uppdrag. Detta för att förstå boende, besökare och företagares rättigheter, förväntningar och behov av service och kommunikation från Göteborgs Stad och förvaltningens verksamheter.

Gemensamma processer som säkerställer god och likvärdig service samt effektivt utförande:
Förvaltningens verksamheter ska använda kunskapen om boende, besökare och företagares rättigheter, förväntningar och behov av service, när vi utvecklar våra processer. Förvaltningen behöver utveckla metoder för delaktighet, där de vi är till för aktivt deltar i utvecklingen av stadens och förvaltningens processer, tjänster och verksamheter.

Effektiva servicekanaler med god tillgänglighet:
Det ska vara lätt för alla, oavsett förutsättningar, att komma i kontakt med Göteborgs Stad. Förvaltningens verksamheter ska därför ha fokus på nytta, effektivitet och enkelhet för boende, besökare och företagare. Det innebär att verksamheterna ska utgå från rättigheter, förväntningar och olika behov av service och tillgänglighet hos boende, besökare och företagare. Verksamheterna ska också ta hänsyn till intern effektivitet i förvaltningen och kostnad när vi utvecklar service- och kommunikationskanaler.

Konsekvent och respektfullt bemötande för upplevelse av likvärdig service:
I alla sammanhang ska Göteborgs Stads verksamheter bemöta olika boende, besökare och företagare på ett respektfullt sätt. Det innebär att förvaltningens medarbetare ska vara hjälpsamma samt ta sig tid att lyssna och förklara för att den som kommer i kontakt med oss ska känna sig välkommen och viktig. Det förvaltningens medarbetare uttrycker och kommunicerar ska stämma överens med hur vi agerar. Förvaltningen ska skapa, bibehålla eller stärka förtroende och tillit och en upplevelse av likvärdig service.

För att kunna arbeta framgångsrikt med de fyra strategierna måste förvaltningen arbeta aktivt med strategisk kompetensförsörjning för att säkerställa att medarbetare har rätt förutsättningar och att arbetet kan ske effektivt och med hög kvalitet. Dessutom måste förvaltningen fortsätta utveckla finansieringsformerna så att de kan stödja verksamheternas utveckling.

3.1.1 Mått för tillgänglighet, effektivitet och bemötande

För att kunna nå målbilden och säkerställa att förvaltningen arbetar enligt strategierna i programmet ska vi mäta måluppfyllelsen enligt Göteborgs Stads program för utveckling av service till boende, besökare och företagare som är:

- Göteborgs Stad erbjuder en **tillgänglig** service
- Göteborgs Stad erbjuder en **effektiv** service
- Göteborgs Stad har ett konsekvent och respektfullt **bemötande**

Tillgänglighet (staden/förvaltningen är lätt att nå för alla)	Målvärde 2019
Tillgänglighet (lätt att komma i kontakt med)	4
Snittsvarstid i sekunder i allmän svarsgrupp	60
Snittsvarstid i sekunder i särskild svarsgrupp	90
Antal inkomna epost	*
Antal inkomna samtal	*
Antal personliga besök	*
Effektivitet (genomslag hos de som vi är till för)	**Målvärde 2019**
Upplevd generell nöjdhet vid kontakt	4
Antal medieinslag (radio, tv, tidningar, soc. medier)	*
Antal göteborgare som deltagit i medborgaranalys från KoM	7 500
Andel besvarade inlägg på Facebook i procent	100
Kännedom om förvaltningens service och tjänster i procent	50
Andel som anger att det är enkelt att använda de e-tjänster som finns på goteborg.se	63
Genomsnittligt läsbarhetsvärde för de 30 mest besökta informationssidorna på goteborg.se	45
Bemötande (upplevd kvalitet i mötet eller kontakten)	**Målvärde 2019**
Engagemang vid kontakt	4
Kompetens vid kontakt	4
Tydlighet vid kontakt	4
Andel besökare på goteborg.se som anger att de helt eller delvis hittar det de söker	64
Andel besökare på goteborg.se som anger att det är lätt att förstå informationen	70
Bemötande vid återkoppling på göteborgsförslag	4
Tydlighet vid återkoppling på göteborgsförslag	4

** Målvärde saknas för 2019*

Konsument- och medborgarservice kommer att följa upp mått för förvaltningen årligen. Detta kommer att ske via omvärlds- och medborgarundersökningar, insiktsmätningen, övriga brukar- eller nöjdkundmätningar samt webbplatsundersökningar kopplade till Göteborgs Stads digitala kanaler.

4 Politiska mål och uppdrag

4.1 Mål

I dagsläget innehåller kommunfullmäktiges inga politiska mål. Nämnden har därför inte prioriterat några kommunfullmäktige mål till förvaltningen. Däremot har nämnden tagit fram följande egna mål till förvaltningen 2019:

- fortsatt ska arbeta för en minskning av de så kallade ”snabblånen”, med fokus på den utåtriktade verksamheten
- fortsätta att aktivt arbeta med Fairtrade City med inriktning på " hållbar konsumtion" för ett hållbart Göteborg
- se till att kontaktcenter arbetar vidare på att på sitt uppdrag för att ge göteborgarna en gemensam syn på god service samt att utveckla särskilt kontaktcenter för äldre, Äldre direkt
- samordna stadens service och rådgivning till de som driver eller avser driva företag, så att företagandet underlättas och att Göteborg i ökad utsträckning ses som en företagarvänlig stad
- att Romano Center i Väst blir känt och verksamt i egna lokaler
- utvecklingen av stadens e-tjänster fortgår då de dels ger medborgarna förbättrad service och dels ger staden angelägna kostnadsbesparingar
- att öka medborgarinflytandet inom ramen för demokratiuppdraget. Här kan nämnas utvärdering av till exempel lokala folkomröstningar över internet eller ”participatory budgeting”.

4.2 Uppdrag

Kommunfullmäktiges uppdrag	
KF	Stadens nämnder och bolag ges i uppdrag att erbjuda praktikplatser och olika former av sommarjobb till unga.
Nämndens uppdrag	
NS	I alla verksamheter inom förvaltningen är uppdraget att upplysa samt stötta våra invånare för att dom ska kunna göra så kloka och fria val som möjligt, men också finnas som stöd då man i en situation behöver extra hjälp.
NS	Då lagen om valfrihetssystem (2008:962) har börjat tillämpas i Göteborg Stad bör kontaktcenter vara uppdaterat då fler aktörer inom hemtjänsten kommer att vara aktuella.
NS	Förvaltningen strävar efter en ökade samordning av sina verksamheter till exempel inom konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning så att en bättre och modernare service erhålles till lägre kostnad.
NS	Genom ett större fokus på utåtriktad verksamhet ger vi förvaltningen uppdraget att se över densamma och återkomma med förslag.