

# Budget och verksamhetsplan 2023

---

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	Vision och förhållningssätt.....	4
2.1.2	Uppdrag enligt reglementet .....	5
2.1.3	Omvärldsanalys och viktiga framtidsfrågor .....	6
2.1.4	Verksamhetens processer.....	7
2.1.5	Riskhantering på förvaltnings- och avdelningsnivå .....	8
2.2	Personal .....	10
2.2.1	Personalresurser och kompetensförsörjning .....	10
2.2.2	Arbetsmiljö och utvecklingsarbete .....	10
2.3	Ekonomi .....	13
2.3.1	Ekonomiska förutsättningar .....	13
2.3.2	Eget kapital .....	13
2.3.3	Effektiv resursanvändning .....	14
2.3.4	Driftbudget .....	14
<b>3</b>	<b>Grunduppdraget</b> .....	<b>15</b>
3.1	Målområden.....	15
3.1.1	Målområde – service.....	16
3.1.2	Målområde - demokrati och delaktighet.....	16
3.1.3	Målområde – hållbarhet och jämlikhet.....	17
<b>4</b>	<b>Kommunfullmäktiges mål och uppdrag till nämnden</b> .....	<b>18</b>
4.1	Mål .....	18
4.2	Uppdrag.....	21
4.2.1	Kommunfullmäktiges budgetuppdrag till nämnden .....	21
4.2.2	Kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden utanför budget 23	
4.2.3	Nämndens uppdrag till förvaltningen .....	24

# 1 Inledning

Kommunfullmäktiges budget är Göteborgs Stads övergripande styrdokument. Enligt stadens riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll ska demokrati och medborgarservice ta fram ett förslag till nämndens budget och verksamhetsplan som utgår från fullmäktiges 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.

I nämndens budget och verksamhetsplan har förvaltningen utgått från nämndens reglemente och beskrivit vilka strategiska vägval som görs, exempelvis genom vår vision och våra målområden, för att på ett sammanhållet sätt arbeta för att uppfylla nämndens grunduppdrag. Dokumentet innehåller även mål och uppdrag från kommunfullmäktiges budget. För kommunfullmäktiges mål finns beskrivning för hur nämnden ska bidra till måluppfyllelse genom nedbrutna nämndmål samt konkretiseringar för hur uppdragen ska genomföras under året.

För respektive verksamhet tar förvaltningen sedan fram utvecklingsplaner på flera nivåer som innehåller mer detaljerade beskrivningar av hur verksamheterna ska arbeta utifrån nämndens budget och verksamhetsplan samt förvaltningens grunduppdrag.

# 2 Förutsättningar

## 2.1 Styrning och ledning

### 2.1.1 Vision och förhållningssätt

#### Förvaltningens vision

Visionen beskriver vårt varför, vårt uppdrag. Den är en motiverande ledstjärna för allt arbete vi gör varje dag. Visionen formar vår roll utåt och fungerar som en enande kraft inåt. Förvaltningen har följande vision:

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

#### Förhållningssätt

Göteborgs Stad har fyra förhållningssätt som förvaltningen under 2022 konkretiserat för att få en tydligare koppling till förvaltningens uppdrag.

*Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för*

Vi är på jobbet för att göra vardagen enklare och mer hållbar för dem vi är till för. Vår service och våra tjänster ska vara tydliga, rättssäkra och tillgängliga för alla. Vi har helhetssyn i vårt arbete och utgår från rättigheter och behov hos dem vi är till för, för att vara relevanta både nu och i framtiden.

*Vi bryr oss*

Vi är professionella, engagerade och respektfulla i vårt bemötande och visar omtanke i både ord och handling. Vi är lyhörda och inkluderande för att säkerställa att olika perspektiv tas tillvara. Vi har tillit till andras förmåga och vilja att göra skillnad för dem vi är till för.

*Vi arbetar tillsammans*

Vi är bärare av varandras frågor och tar aktivt initiativ till relevanta samarbeten såväl internt som externt. Vi är samarbetsinriktade och identifierar nya sätt och sammanhang för att bättre lösa våra uppgifter tillsammans med andra och varandra.

*Vi tänker nytt*

Vi är intresserade av vad som sker i omvärlden för att kunna ta tillvara nya insikter i vårt arbete. Vi är nyfikna, modiga och öppna för nya lösningar som kan leda till bättre och mer effektiva arbetssätt. Vi ser möjligheter, är handlingskraftiga och kan agera även när vi inte har alla svar.

## 2.1.2 Uppdrag enligt reglementet

### **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**

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.

### 2.1.3 Omvärldsanalys och viktiga framtidsfrågor

Förvaltningen arbetar med flera aktiviteter i planeringen där vi analyserar vad som påverkar oss i nämndens uppdrag:

- **Omvärlds- och trendanalys.** Vad sker i vår omvärld som kan påverka vårt uppdrag? Vilka trender ser vi som redan påverkar oss eller som kan komma att påverka vårt uppdrag i framtiden?
- **Nuläges- och riskanalys.** Vad ser vi för påverkan på våra uppdrag utifrån ekonomiska och personalrelaterade behov och förutsättningar? Vilka risker ser vi utifrån samtliga analyser vi gör på förvaltningen?

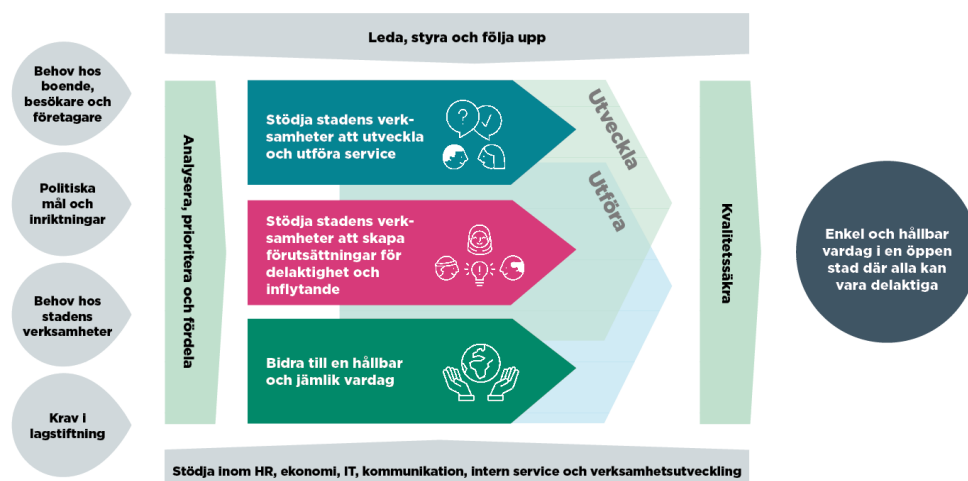
Förvaltningen har identifierat ett antal trender i omvärlden som påverkar vårt uppdrag. Flera av trenderna är inte tydligt separerade utan går in i varandra. Som en del i planeringen inför 2023 har förvaltningen exempelvis arbetat med följande trender:

**Den digitala transformationen växlar upp.** Den digitala transformationen, där analog information överförs till digital form, växlar upp. Men det återstår stora förflyttningar för att kunna använda de digitala möjligheterna på bästa sätt och säkerställa att de målgrupper förvaltningen är till för drar nytta av dess effekter. I årets trend- och omvärldsanalys har det blivit tydligt att staden och förvaltningen står inför stora utmaningar kopplat till en allt snabbare digital utveckling i samhället och ökande förväntningar på offentlig förvaltning. Nya arbetssätt och ny teknik medför att förvaltningen behöver se över kompetensbehov.

**När jag vill - när jag är redo.** Medborgarna kräver större tillgänglighet och har högre krav på att kunna uträtta sina ärenden digitalt på tider som passar dem. Förvaltningen behöver se hur det går att ligga steget före i de fall det är möjligt, möta förväntningar när det krävs och förtydliga förväntningar kopplade till det kommunala uppdraget. Det är även viktigt att lyckas skapa upplevelse av hög service och samtidigt säkra hög trygghet för användarna att fullt ut nyttja digitala tjänster.

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

## 2.1.4 Verksamhetens processer



Väldefinierade processer är ett kraftfullt verktyg för att skapa kundfokus och belysa var värde skapas i en organisation. Genom processer beskriver vi på vilket sätt vår verksamhet bedrivs.

Förvaltningens uppdrag illustreras genom en huvudprocesskarta.

Huvudprocesskartan tydliggör varför förvaltningen finns och vad förvaltningen gör för att uppfylla sina kunders behov. Huvudprocesskarta är framtagen med utgångspunkt att synliggöra 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 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. Processerna förvaltas, utvärderas och utvecklas enligt vårt årshjul och genom vår processorganisation. I dagsläget finns cirka 20 processer fastställda eller som håller på att kartläggas.

I och med nämndens nya ansvar som leverantör av digitala tjänster är det än viktigare att förvaltningen arbetar strukturerat och processinriktat. Fokus under 2023 kommer därför vara att utveckla och kvalitetssäkra de processer som ingår i stadens nya styrmodell för gemensamma digitala tjänster.

Förvaltningen strävar efter att processutveckling ska vara en självklar del i verksamheternas ordinarie utveckling. Det innebär till exempel att förvaltningen har kopplat samman processutvecklingsarbetet med lednings- och styrningsprocesserna, hanteringen av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen och informationssäkerhetsarbetet.

## 2.1.5 Riskhantering på förvaltnings- och avdelningsnivå

Förvaltningen arbetar med riskhantering som en integrerad del i planering och uppföljning. För att få en så bred bild av förvaltningens risker som möjligt har förvaltningen genomfört riskanalyser under 2022. Analyserna har gjorts på olika nivåer och utifrån flera områden; verksamhet, omvärld, ekonomi, säkerhet, processer, förtroendeskada samt legala risker.

Samtliga risker samlas i en bruttolista och förvaltningen värderar sedan de viktigaste riskerna i en så kallad samlad riskbild. Utifrån den samlade riskbilden tar sedan förvaltningen fram en intern kontrollplan. Den innehåller de risker som särskilt ska granskas under nästa år genom exempelvis stickkontroller.

Förvaltningen ser bland annat att det är viktigt att arbeta med följande risker under 2023:

**Nytt uppdrag som leverantör av gemensamma digitala tjänster.** Den beslutade riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning innebär att nämnden är leverantör av gemensamma digitala tjänster till stadens verksamheter från och med 2023. Förvaltningen ser en risk i att under året inte fullt ut kunna leva upp till leverantörsansvaret. Detta då nämnden inte fått medel under 2022 att förbereda implementering av tjänsteorganisation och hantering av ny styrmodell. Det nya uppdraget innebär stora förändringar av nämndens grunduppdrag och vissa kompetenser saknas för att exempelvis kunna hantera ansvar för tjänsternas livcykelhantering.

**Möjlighet att utföra nämndens grunduppdrag.** Förvaltningen ser en risk att inte få måluppfyllelse och kvalitetsmässiga leveranser på grund av nämndens breda uppdrag. Nämndens breda uppdrag innebär att vara utförare av grunduppdrag inom välfärdsområdet, stödförvaltning samt leverantör av digitala tjänster. Det diversifierade uppdraget innebär att det är många olika frågeställningar av skilda karaktär som ska hanteras av såväl förvaltning som nämnd. Flera av uppdragen har små volymer vilket minskar möjligheten till skalfördelar. Dessutom har de olika uppdragen till delar olika styrningsprinciper och finansieringskällor. Förvaltningen är även den enda förvaltning i staden som stödjer två nämnder vilket är ytterligare en komplexitet att hantera. Förvaltningen ser att arbetsmiljön redan är påverkad och att arbetsbelastningen är hög på grund av nya och utökade uppdrag för nämnden.

**Överförmyndarnämnden har svårt att ta ansvar för sitt uppdrag.** Sedan januari 2017 ansvarar nämnden för demokrati och medborgarservice för överförmyndarens förvaltningsorganisation och har därmed budget för personal och verksamhet. Överförmyndarnämnden saknar egna medel för utveckling av den verksamhet nämnden är ansvarig för. Under 2023 kommer förvaltningen utreda möjligheten att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan nämnderna genom en överenskommelse och/eller uppdatering av nämndernas reglementen.

Antalet ärenden till överförmyndarverksamheten ökar sett över tid. För att klara uppdraget ser förvaltningen ett stort behov av att effektivisera verksamheten samt öka rättssäkerheten och servicen till dem vi är till för genom att digitalisera



verksamhetens processer. Vidare finns behov av att konkurrensutsätta verksamhetens IT-stöd. Ett fungerande verksamhetssystem är en förutsättning för verksamhetens digitalisering och ett nytt IT-stöd behöver därför upphandlas under 2023.

Förvaltningens kostnader består idag till absolut största del av personal och det finns ingen möjlighet att avsätta medel för inköp av IT-stöd utan att det märkbart påverkar andra verksamheter under nämnden för demokrati och medborgarservices ansvar. Förvaltningen ser att det finns risk att nämnden för demokrati och medborgarservice inte kan finansiera nödvändig digitalisering av överförmyndarverksamheten samt att överförmyndarnämnden inte fullt ut kan ta ansvar för uppdrag och måluppfyllelse.

## 2.2 Personal

### 2.2.1 Personalresurser och kompetensförsörjning

I förvaltningen arbetar cirka 240 medarbetare och medelåldern är runt 43 år. Lite drygt tre fjärdedelar av medarbetarna är kvinnor och nästan en femtedel har utländsk bakgrund. Ingen medarbetare arbetar ofrivilligt deltid och förvaltningen strävar efter att ha en låg andel timavlönade.

Förvaltningen arbetar aktivt för att vara en bra arbetsgivare med god arbetsmiljö där det ska finnas förutsättningar att leverera bra verksamhet gentemot dem vi är till för. Varje år ser förvaltningen till exempel över vilka arbetsmiljömål som ska vara i fokus utifrån de behov som framkommit i det systematiska arbetsmiljöarbetet och tar fram aktiviteter kopplat till målen.

Arbetsmiljömål för 2023:

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

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 inte haft svårt att behålla och rekrytera personal, men kan ibland ha svårt att möta löneläget för vissa befattningar. Ett aktivt arbete med löneanalys och fortsatt fokus på att vara en attraktiv arbetsgivare är prioriterade frågor.

#### **Tjänsteorganisation för digitala tjänster**

Arbetet med att fördela rollerna i förvaltningens tjänsteorganisation som påbörjades under slutet av 2022 kommer fortsätta under första delen av 2023. Förvaltningen arbetar med att tillsätta rollerna i följande ordning: tjänsteägare, tjänsteansvariga, förvaltningsledare, tjänstearkitekt och controller.

### 2.2.2 Arbetsmiljö och utvecklingsarbete

Resultatet av medarbetarenkäten 2021 visar förvaltningsövergripande ett lägre HME resultat än föregående år, samtliga enheter visar minskat resultat. Totalt är resultatet på liknande nivå som staden. Nämnden har under de senaste åren fått flera nya och utökade uppdrag vilket påverkat arbetsmängd och arbetsmiljö. Av de avdelningar som haft störst förändring i HME-resultat återfinns de där störst organisatoriska förändringar genomfördes under 2021 samt de som mottagit flest nya uppdrag. Stor negativ förändring i resultatet finns inom område *Inflytande* som handlar om möjligheter att påverka arbetsmängd och ha tid för sina arbetsuppgifter.

Förvaltningen startade ett utvecklingsarbete 2020 med fokus på att utveckla ledning och styrning för att rusta förvaltningen för att klara nya och utökade uppdrag. 2021 såg förvaltningen över sin organisation och genomförde en organisationsförändring. Effektmålen för den nya organisationen är:

- Vi är lätta att samarbeta med
- Vi är effektiva och når resultat
- Vi agerar som EN förvaltning
- Vi har ett hållbart medarbetar- och ledarskap
- Vi är bra på att driva och hantera förändring.

Organisationsförändringen håller på att utvärderas för att ge underlag för eventuella justeringar. Samtliga medarbetare har fått svara på frågor utifrån hur de uppfattar den nya organisationen kopplat till effektmålen.

Men utvecklingsarbetet behöver ske både strukturellt och kulturellt. Under 2022 genomfördes därför ett arbete med att identifiera och utveckla förvaltningens organisationskultur för att ytterligare öka möjligheterna att lyckas med våra uppdrag och ha en god arbetsmiljö. I arbetet identifierade nyckelbeteenden vilka förvaltningen beskrivit i en överenskommelse om vår kultur. Nyckelbeteenden beskrivs utifrån vad de innebär för mig som är medarbetare och för mig som också är chef. Arbetet med kulturöverenskommelsen har genomförts i dialog med alla medarbetare och fackliga representanter och fortsätter implementeras under 2023.

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.

I september/oktober 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.

Förvaltningen införde på prov under 2022 ett så kallat "pulsmätningsverktyg" där "vi tar pulsen på" läget genom frågor som skickas ut kontinuerligt under månaden. Verktyget blir ett komplement till medarbetarenkäten och underlättar den löpande uppföljningen.

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.

### **Likabehandling**

Förvaltningen kommer under året vidareutveckla en plan som innehåller rutin för likabehandlingsarbetet samt beskrivning av aktiva åtgärder och uppföljning.

Arbetet med framtagande av planen kommer att ske i samverkan med de fackliga organisationerna.

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.

## 2.3 Ekonomi

### 2.3.1 Ekonomiska förutsättningar

Nämndens verksamheter finansieras framför allt via kommunbidrag och via intäkter utifrån nämndens leverantörsuppdrag inom styrmodellen för digitala tjänster.

Nämnden får 2023 ett kommunbidrag på 98 miljoner kronor. Det finansierar framför allt personalkostnader, som står för runt 80 procent av nämndens budgeterade kostnader inom de kommunbidragsfinansierade uppdragen.

Kommunfullmäktige har beslutat om en ny styrmodell för digitala tjänster och där är nämnden utsedd som leverantör för fyra gemensamma bastjänster från och med 2023. De fyra bastjänsterna är: Göteborg Stads kontaktcenter, Extern service och kommunikation, Öppna data samt Demokratistärkande metoder och verktyg. Nämnden är även leverantör av en tilläggstjänst: Verksamhetsanpassad kundtjänst. För dessa digitala tjänster budgeterar nämnden intäkter på drygt 120 miljoner kronor.

I den nya styrmodellen för digitala tjänster slår staden bland annat fast att det ska råda kostnadsneutralitet, vilket innebär att varje enskild tjänst ska bära sina egna kostnader. Det innebär ökade krav på ekonomiskuppföljning av respektive tjänst, men även uppföljning av kvalitet och effektiva arbetsätt. I nya styrmodellen gäller också att det ska ske en rättvis och tydlig fördelning av kostnaderna för förvaltningar och bolag som nyttjar tjänsterna. Det innebär behov av stor transparens samt former för dialog med kunderna.

För 2023 är det nämnden som leverantör som satt de ekonomiska ramarna och kommer ta fram kvalitativa och kvantitativa mått för tjänsterna.

### 2.3.2 Eget kapital

Nämndens eget kapital efter bokslutsberedningen 2022 var 11 miljoner kronor. Resultatet för 2022 är 11,4 miljoner kronor vilket resulterar i ett ingående eget kapital på 11,4 miljoner kronor.

Nämndens kommunbidrag för 2023 om 98 miljoner kronor täcker knappt hälften av kostnaderna, vilket ger viss stabilitet. Förutom kommunbidraget finns även en förhållandevis stabil finansiering vad det gäller obligatoriska bastjänster i den nya styrmodellen för digitala tjänster på drygt 84 miljoner kronor. Dessa två finansieringskällor får betecknas som stabila och täcker ungefär 80 procent av nämndens omsättning. Den verksamhet som finansieringen i övrigt ska täcka kan förändras med kortare varsel och är en osäkerhetsfaktor att hantera. I avtalen för tilläggstjänster inom stadens styrmodell för digitala tjänster från och med 2023 har förvaltningen delvis hanterat riskerna genom att villkora uppsägningstid för att möjliggöra ett omställningsarbete.

Utifrån riskbedömningen ovan föreslår nämnden ett eget kapital på 11 miljoner.

### 2.3.3 Effektiv resursanvändning

Under 2023 kommer förvaltningen att fortsätta sitt processarbete för att ytterligare effektivisera arbetssätt och verksamhetsutveckla med hjälp av digitalisering.

Förvaltningen driver ett projekt för att optimera lokalanvändningen med syfte att bland annat anpassa lokalytorna efter de förändrade behov vi ser utifrån nya uppdrag och förändrade arbetssätt.

### 2.3.4 Driftbudget

Resultaträkning	Budget 2023
Försäljning verksamhet och konsulttjänster	120 000
- Verksamhetens intäkter	120 000
Lön, ersättningar och förmåner	-96 000
Sociala avgifter och pensionskostnader	-43 000
- Personalkostnader	-139 000
Lokal- och markhyror, fastighetsservice	-12 000
Köp av entreprenad och tjänster	-60 000
Övriga verksamhetskostnader	-19 000
- Övriga verksamhetskostnader	-79 000
- Verksamhetens kostnader	-218 000
- Verksamhetens nettokostnad	-98 000
Kommunbidrag	98 000
- Kommunintern fördelning	98 000
- Skatter och kommunintern fördelning	98 000
- Finansiellt netto	0
- Resultat	0

# 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.
- **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. Där nämnden stödjer staden i serviceutveckling är ansvaret i stället intäktsfinansierat.

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 bastjänsterna Göteborgs Stads kontaktcenter, extern service och kommunikation, 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 styrprinciper och finansieringskällor för uppdragen. Förvaltningen är även den enda förvaltning i staden som stödjer två nämnder, nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden.

## 3.1 Målområden

För att tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete, utifrån nämndens breda ansvar samt två nämnders reglementen, planerar förvaltningen verksamheten 2023 utifrån tre övergripande målområden:

- Service
- Demokrati och delaktighet
- Hållbarhet och jämlikhet

Varje målområde är en konkretisering av visionen. Nämnden för demokrati och medborgarservice har fått ett uppdaterat reglemente från 2023 Förvaltningen har därför justerat innehållet i målområdena utifrån nämndens förändrade ansvar. Exempelvis har nämndens ansvar som leverantör av gemensamma digitala tjänster synliggjorts genom att nämndens tjänster är inlagda under målområde service samt demokrati och delaktighet. Under målområde demokrati och delaktighet tydliggörs förändringen i att nämnden numera ansvarar för att *stödja* nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för invånarnas demokratiska delaktighet och inflytande. I tidigare lydelse i reglementet hade nämnden ansvar att *skapa* dessa förutsättningar i samskapande med nämnder/styrelser och andra aktörer. Formuleringar som rör nämndens tidigare ansvar att påverka göteborgssamhället mot hållbara konsumtionsmönster är borttagna eftersom ansvar inte längre finns med i reglementet. I stället tydliggör målområdet hållbarhet och jämlikhet konsumentrådgivningens ansvar utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna.

I planeringen har förvaltningen även arbetat med två prioriterade inriktningar för att få riktning i arbetet. De två inriktningarna är:

- Nyttja digitaliseringens möjligheter
- Utveckla förvaltningens och stadens arbete med att alla nå alla Göteborgare

### **3.1.1 Målområde – service**

Beskrivning av målområdet:

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.

### **3.1.2 Målområde - demokrati och delaktighet**

Beskrivning av målområdet:

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.

### **3.1.3 Målområde – hållbarhet och jämlikhet**

Beskrivning av målområdet:

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, akademin, 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 och uppdrag till nämnden

I kommunfullmäktiges budget för 2023 går att läsa att budgeten är det övergripande och överordnade styrdokumentet för Göteborgs Stads nämnder och styrelser. Budgetens roll är att ange kommunfullmäktiges mål och inriktningar inom de ekonomiska ramarna och gällande lagstiftning. Enligt budgeten ska målen brytas ned och omsättas i praktisk handling av nämnder och styrelser. Målen har en tidshorisont över hela mandatperioden om inget annat anges. Måluppfyllelse eftersträvas snarast möjligt och målen ska följas upp. Planer, program, riktlinjer, uppdrag och policydokument som kommunfullmäktige, nämnder och styrelser har antagit ska följas och genomföras, men är underordnade budgeten. Vad det gäller uppdrag i kommunfullmäktiges budget till nämnden ska dessa genomföras under ett år om inget annat anges.

## 4.1 Mål

I kommunfullmäktiges budget finns 27 mål inom 17 olika områden. Följande mål är fördelade till nämnden:

- Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön
- Livsvillkoren för Göteborgs invånare ska bli mer jämlika
- Göteborgs klimatavtryck ska kraftigt minska för att vara nära noll senast 2030 i linje med Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram
- Alla göteborgare ska ha en hälsosam livsmiljö
- Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs stads anställda ska förbättras
- Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska
- Göteborg stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål
- Göteborgs Stad ska styras transparent och resurseffektivt.

Nämnden är dessutom huvudansvarig för målet *Göteborg ska vara en jämlik och jämställd stad där alla bemöts likvärdigt, får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda och ges likvärdiga möjligheter oberoende av kön*. En huvudansvarig nämnd har rätt att sammankalla nämnder och styrelser i den mån som behövs för att målet ska uppnås. Om nämnden bedömer att ytterligare kompetens krävs har nämnden rätt att fritt involvera fler nämnder eller styrelser i arbetet.

Nämnden kommer under 2023 utgå från egna nämndmål för att på bästa sätt nå målpuppfyllelse för de mål nämnden fått från kommunfullmäktige. Kommunfullmäktiges mål är nedbrutna och inarbetade i följande nämndmål och strategier:

Nämndmål	Strategi
<p>Demokrati och medborgarservice ska stötta staden i serviceutveckling samt erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen</p>	<p>Nämnden 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.</p> <p>Nämnden 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.</p> <p>Inom målet levererar nämnden följande digitala tjänster: bastjänsterna Göteborgs Stads kontaktcenter, extern service och kommunikation samt tilläggstjänsten verksamhetsanpassad kundtjänst.</p>
<p>Demokrati och medborgarservice ska stötta staden för att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Göteborg</p>	<p>Nämnden 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.</p> <p>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.</p> <p>Inom målet levererar nämnden följande digitala tjänster: bastjänsterna demokratistärkande metoder och verktyg samt öppna data.</p>
<p>Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar till en hållbar och jämlik vardag</p>	<p>Nämnden bidrar till en hållbar och jämlik vardag genom rådgivning, kunskapshöjande insatser och myndighetsutövning. Förvaltningen 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, akademin, företagare och andra aktörer. Nämndens leveranser ska vara trygga och rättssäkra.</p>

Nämndmål	Strategi
	Inom målet 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.
Demokrati och medborgarservice ska agera resurseffektivt och vara en attraktiv arbetsgivare	<p>Nämnden bidrar till en resurseffektiv verksamhet genom transparent och kvalitativ styrning samt systematisk planering och uppföljning. Med tidig analys och prognoshantering blir avvikelser synliggjorda och lämpliga åtgärder kan sättas in.</p> <p>Förvaltningen implementerar ”kulturöverenskommelsen” för att säkra en god arbetsmiljö och lyckas i uppdragen. Förvaltningen fortsätter även utveckla organisationen för att uppnå ett hållbart medarbetar- och ledarskap och effektiv styrning.</p>

Förvaltningen har påbörjat ett utvecklingsarbete för bättre bedömning av måluppfyllelse och kvaliteten i nämndens olika tjänster. En anledning till utvecklingsarbetet är bland annat kommunfullmäktiges ambition om mer tillitsbaserad styrning. I kommunfullmäktiges budget 2023 går det att läsa att styrning och systematiskt kvalitetsarbete som bara utgår ifrån mätbara data riskerar att leda till en ineffektiv organisation med omotiverat stor administration. Det pågående utvecklingsarbetet medför därför att förvaltningen väljer att inte presentera mått kopplat till mål i nämndens budget och verksamhetsplan. För analys av måluppfyllelse kommer mått presenteras i årsrapporten för 2023.

## 4.2 Uppdrag

Förvaltningen har tagit emot uppdragen från kommunfullmäktiges budget och beskrivit hur dessa kommer genomföras under året. Förvaltningen har valt att även lägga in de uppdrag som nämnden fått sedan tidigare från kommunfullmäktige samt uppdrag nämnden givit förvaltningen, uppdrag som genomförs under 2023. Detta för att ge en samlad bild över samtliga uppdrag förvaltningen arbetar med.

### 4.2.1 Kommunfullmäktiges budgetuppdrag till nämnden

Budgetuppdrag från kommunfullmäktige	Beskrivning av hantering av uppdraget
Nämnden för demokrati- och medborgarservice får i uppdrag att fortsatt betala ut föreningsbidrag till Göteborgs Närradioförening årligen som bland annat tillhandahåller samhällsinformation, politiska diskussioner och information från region- och kommunfullmäktigesammanträden.	Nämnden kommer att betala ut bidraget under året.  Nämnden kommer lyfta frågan om föreningsbidraget i verksamhetsnominering inför 2024. Detta eftersom nämnden inte anser att den ska hantera detta bidrag.  Nämnden kommer även lyfta frågan till kommunledning i ordinarie uppföljning.
Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att stärka de organisatoriska förutsättningarna för första linjens chefer och genomföra utbildningar om tillitsbaserat ledarskap.	Ett av förvaltningens arbetsmiljömål är <i>Goda chefsförutsättningar</i> och flera aktiviteter är kopplade till målet, bland annat att använda verktyget Chefoskopet. Vidare har en organisationsförändring genomförts med målsättning att bidra till bättre chefsförutsättningar.  Nämnden inväntar samordning i staden när det gäller utbildning i tillitsbaserat ledarskap för att säkerställa att utbildningen blir likvärdig med ett gemensamt budskap. Förvaltningen är i ett intensivt arbete med att utveckla kulturen utifrån stadens förhållningssätt, även detta kommer att bidra till utvecklingen av ett tillitsbaserat ledarskap.
Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att arbeta för att andelen arbetade timmar som utförs av timanställda inte överstiger fem procent.	Ingen medarbetare arbetar ofrivilligt deltid och förvaltningen strävar efter att ha en låg andel timavlönade.

Budgetuppdrag från kommunfullmäktige	Beskrivning av hantering av uppdraget
<p>Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att aktivt arbeta med hållbarhetsperspektiven i budget- och uppföljningsprocesser. Detta gäller även jämställdhetsperspektivet och framför allt i investeringsbudgetar.</p>	<p>Nämnden kommer under året säkerställa att förvaltningens process ”Planera och följa upp” kompletteras ytterligare med hållbarhetsperspektiven.</p> <p>Nämnden är ingen investerande nämnd och har därför investeringsbudget.</p>

## 4.2.2 Kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden utanför budget

Uppdrag från kommunfullmäktige	Senaste uppföljning av uppdraget till kommunfullmäktige
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.	Stadsledningskontoret har tagit fram gemensamt material till stadens verksamheter. Förvaltningen kommer analysera materialet inför kommunikation med medarbetare.
Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.	Stadsledningskontoret har tagit fram gemensamt material till stadens verksamheter. Förvaltningen kommer analysera materialet inför kommunikation med medarbetare.
Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att, i samverkan med socialnämnderna, utöka och sprida informationen kring socialtjänstens uppdrag och arbetsmetoder i syfte att stärka kunskap om och tillit till socialtjänstens myndighetsutövning. Informationen ska spridas på exempelvis bibliotek, i samverkan med skolor genom dialog med föräldrar samt i samverkan med civilsamhället och även möjliga nya kommunikationskanaler för att nå ut till grupper vi idag har svårt att nå ut till.	I linje med uppdraget sprids information i samverkan med civilsamhället och till grupper staden har svårt att nå. Bland annat samverkar nämnden med Hisingen kring så kallade invånarguider och dialogträffar har genomförts med samfund och föreningar.
Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.	Analys sker löpande gällande energieffektiviseringar. Utifrån analysen vidtar nämnden möjliga åtgärder för att minska energiförbrukningen.
Nämnden för demokrati och medborgarservice tar fram en plan för hur Göteborgs stad långsiktigt kan arbeta med leaderprogrammet, i samverkan med andra relevanta aktörer. Planen presenteras för kommunfullmäktige senast 2025.	Analys pågår för innehåll och utformande av planen. Planen förväntas kunna presenteras för kommunfullmäktige under hösten 2024.

### 4.2.3 Nämndens uppdrag till förvaltningen

Uppdrag från nämnden	Senaste uppföljning av uppdraget till nämnden
Uppdrag till förvaltningen om att under 2023 utvärdera Regnbågshusets riktlinje samt anvisning utifrån innehåll och återkomma till nämnden om det finns behov av att revidera innehållet i dokumenten.	Förvaltningen kommer genomföra löpande uppföljning och analys under 2023. Förvaltningen återkommer till nämnden vid behov av revidering.
Uppdrag till förvaltningen om att övervaka konsekvensen av paragrafen ”religiöst och partipolitiskt obundet” i Nämnden för demokrati och medborgarservices riktlinje för Regnbågshuset samt återkomma till nämnden vid eventuella organisationer och aktiviteter som inte tillåts arrangerats samt särskilt beakta detta vid utvärdering av riktlinjen.	Förvaltningen genomför löpande bevakning och uppföljning vid bokningsönskemål under 2023.
Uppdrag till förvaltningen om att ta fram ett beslutsunderlag angående att stänga av kommentarer, chattar och liknande i sociala medier tills dess att vi fått ett nytt avtal mellan USA och EU men fortsätta publicera information.	Förslag finns framme för vilka sociala mediekonton som bör stängas ned. Förvaltningen kommer återkomma till nämnden under kvartal 2 2023 med beslutsunderlaget.
Uppdrag till förvaltningen att utvärdera Ö-dialogens arbetsordning inför ö-representanternas nya mandatperiod 2025.	Förvaltningen arbetar med plan för utvärdering. Förvaltningen återkommer till nämnden under 2024.
Uppdrag till förvaltningen att utreda medborgarvittnen.	Förvaltningen kommer återkomma till nämnden senast kvartal 2 2023.