



Budget 2018

Nämnden för Konsument- och
Medborgarservice

Innehållsförteckning

1 Inledning	4
2 Förutsättningar	5
2.1 Styrning och ledning	5
2.1.1 Vision och förhållningssätt	5
2.1.2 Verksamhetsidé	6
2.1.3 Uppdrag	6
2.1.4 Verksamhetens processer	6
2.1.5 Verksamhetsövergripande riskhantering	7
2.2 Personal	8
2.2.1 Personalresurser	8
2.2.2 Rekrytering och kompetensförsörjning	8
2.2.3 Utveckling inom personalområdet	8
2.3 Ekonomi	9
2.3.1 Ekonomiska förutsättningar	9
2.3.2 Eget kapital	10
2.4 Sammanfattande omvärldsanalys	11
3 Nämndens mål	13
3.1 GRUNDUPPDRAK	13
3.1.1 Grunduppdrag	13
3.1.1.1 Boende, besökare och företagare upplever att Göteborgs Stad erbjuder tillgänglig och effektiv service som möter deras olika behov	13
3.1.1.2 Digitalisering som ett sätt att utveckla service och bidra till en hållbar stad som är öppen för världen. Stadens service ska nå ut till fler boende, besökare och företag. Att i de olika verksamheter och kanaler som konsument och medborgarservice har ansvar för ge relevant, lättillgänglig och effektiv service som utgår från boendes, besökares och företags behov.	16
3.2 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG	16
3.2.1 Jämlikhet	16
3.2.1.1 Göteborg ska vara en jämlik stad.	16
3.2.2 Mänskliga rättigheter	17
3.2.2.1 De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.	17
3.2.3 Jämställdhet	17
3.2.3.1 Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra.	17
3.2.4 Demokrati	17
3.2.4.1 Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka.	17

3.2.5	<i>Funktionsnedsättning</i>	18
3.2.5.1	<i>Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras.</i>	18
3.2.6	<i>Äldre</i>	18
3.2.6.1	<i>Äldres livsvillkor ska förbättras.....</i>	18
3.2.7	<i>Miljö och klimat.....</i>	19
3.2.7.1	<i>Göteborg ska minska sin miljö- och klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp.....</i>	19
3.2.8	<i>Näringsliv</i>	19
3.2.8.1	<i>Göteborg ska vara en hållbar innovationsstad med ökande jobbtillväxt</i>	19
3.2.9	<i>Personal.....</i>	19
3.2.9.1	<i>Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra.....</i>	19
4	Nämndens uppdrag	20
5	Resursfördelning	22
5.1	Effektiv resursanvändning (förändringsfaktorn)	22
5.2	Driftbudget.....	22

Bilagor

Bilaga 1: Internkontrollplan KoM 2018

Bilaga 2: Åtgärdsplan KoM 2018

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. Övrigt ska utföras som tidigare, enligt gällande lagstiftning och övriga styrdokument. Lagstiftning och ekonomiska ramar står över mål, riktlinjer, planer, program och policys, som ska ses som stödjande dokument.

Från kommunfullmäktiges budget till lokalt budgetdokument

Det är nämndens ansvar att göra verklighet av 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 mål- och inriktningsdokument. Där värderas innebörden av kommunfullmäktiges inriktningar och prioriteringar i förhållande till den egna nämndens unika nuläge. Därmed blir de viktigaste målen och inriktningarna konkreta, förtydligade och preciserade. Mål- och inriktningsdokumentet har sedan legat till grund för framtagandet av denna budgethandling. Förvaltningen föreslår konkretiseringar och anpassningar av målen efter förvaltningens situation. Budgeten anger de strategiska vägval som behövs för att i större utsträckning nå 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 ett jämlikt, hållbart och solidariskt Göteborg utifrån den sociala, den ekologiska och den ekonomiska dimensionen. Alla göteborgare ska uppleva konsument- och medborgarservice som lättillgängligt och veta att här ses alla som lika värda. De mänskliga rättigheterna ska vara integrerade i det dagliga arbetet. Segregationen i staden ska minska och konsument- och medborgarservice erbjuder en del verktyg i det arbetet.

Göteborgarna ska ha makten över sin vardag. Såväl valdeltagandet som möjligheten till delaktighet och inflytande ska öka för göteborgarna. De ska få information om och tillgång till kommunal service av olika slag och kunna öka sin kunskap, medvetenhet, aktivitet och sitt engagemang. De ska hitta rätt i och ta del av stadens service och de ska känna till sin rätt att välja och välja bort. Konsument- och medborgarservice ska stimulera till en hållbar livsstil och göra det lättare för medborgarna att ta del av den kommunala service de behöver. Göteborgarna ska kunna handla rättvist och smart för medmänniskorna, miljön och plånboken.

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 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.

2.1.3 Uppdrag

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.

2.1.4 Verksamhetens processer

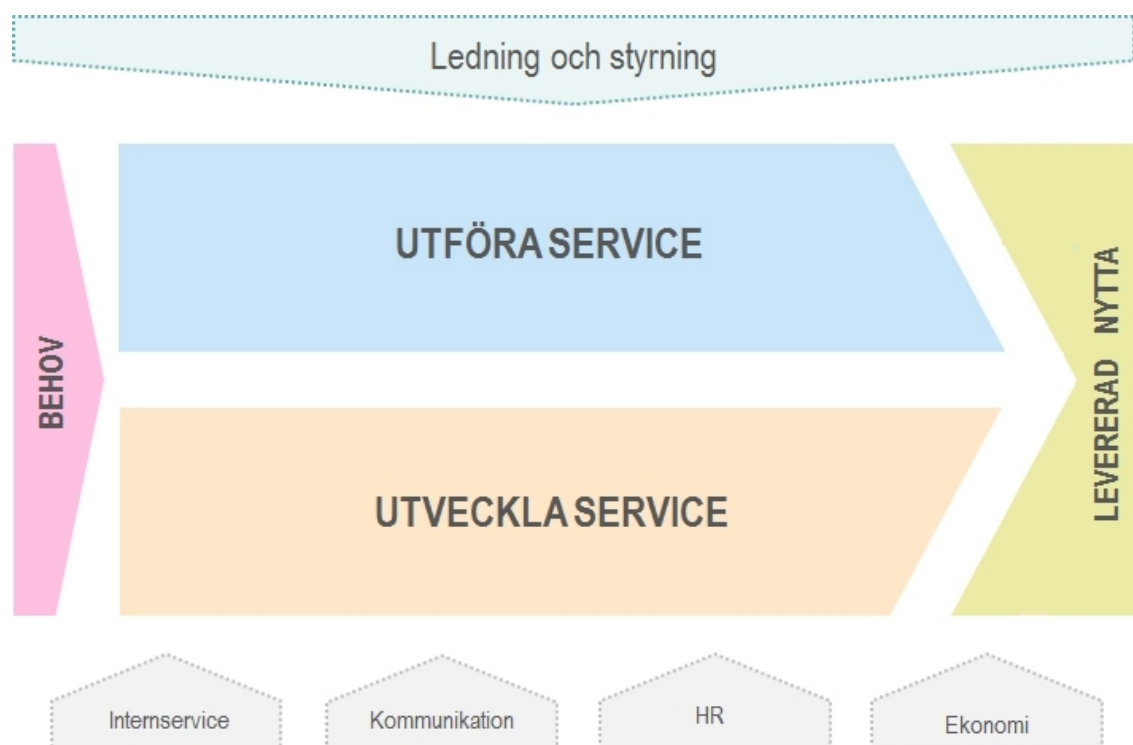
Konsument- och medborgarservices verksamhet sker framför allt i två huvudprocesser eller arbetsflöden. Den ena processen handlar om att utveckla service och den andra om att utföra service till konsumenter, boende, besökare och företagare.

Inom huvudprocessen *Utveckla service* arbetar förvaltningen med att ta fram nya servicelösningar för stadens verksamheter som ska underlätta och förenkla vardagen för dem vi är till för. Det kan exempelvis handla om att utveckla digitala tjänster. Under 2018 kommer förvaltningen fortsätta processen. Bland annat när det gäller kommunstyrelsens uppdrag till nämnden att utveckla modellen för kommungemensamma tjänster, tillsammans med intraservice.

I huvudprocessen *Utföra service* arbetar förvaltningen med att ge service i våra olika rådgivningsverksamheter och kommunikationskanaler.

Förvaltningens styrprocess handlar om ledning och styrning av verksamheterna. I denna finns också processerna för planering och uppföljning samt den politiska ärendehantering. Förvaltningens stödprocesser finns inom områdena intern service, kommunikation, HR och ekonomi.

Så här ser förvaltningens huvudprocesskarta ut hösten 2017:



Förvaltningen kommer under 2018 att fortsätta digitalisera överförmyndarverksamhetens processer samt utveckla förvaltningens processer som ännu inte kartlagts.

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. Det innebär att nämnden ska identifiera, analysera och utvärdera risker. Därefter ska nämnden besluta om hur riskerna ska hanteras och följas upp. Detta ska ske inom väsentliga verksamhetsområden, processer och projekt samt vid större förändringar i verksamheten.

Förvaltningen har arbetat in riskhanteringen i planerings- och uppföljningsprocessen. Riskbilden för 2018 är gjord utifrån områden och processer inom exempelvis serviceutveckling, serviceleverans, ekonomi, omvärld samt ledning och styrning.

Konsument- och medborgarservice har identifierat några större risker som förvaltningen behöver arbeta särskilt med under 2018. Förvaltningen ser att stadens verksamheter inte har förmåga att prioritera serviceutveckling och digitalisering i lika stor utsträckning som intentionerna i flera politiskt fattade beslut. Detta då besluten i dagsläget sker i stadens enskilda verksamheter. Om stadens förvaltningar och bolag inte prioriterar serviceutveckling och digitalisering finns det risk att de vi är till för inte upplever en likvärdig service från staden.

En annan risk som förvaltningen identifierat är otydliga och icke transparenta finansieringsmodeller som leder till svårigheter att fatta långsiktiga beslut för förvaltningens verksamheter.

De risker som ska hanteras inom nämndens verksamhetsområde under 2018 redovisas i bilagorna *Internkontrollplan 2018* och *Åtgärdsplan 2018*.

2.2 Personal

2.2.1 Personalresurser

Konsument- och medborgarservice är en förvaltning som präglas av utveckling i såväl befintliga som tillkommande uppdrag. Våra varierande uppdrag och ständiga utveckling innebär att förvaltningens medarbetare har en stor bredd av kompetenser. Medarbetarna har lyft fram att det är viktigt att vara med och tänka nytt.

Förvaltningen har nio olika verksamheter och 165 medarbetare som ger service och av olika slag till dem vi är till för. Den största verksamheten är Göteborgs Stads kontaktcenter, där cirka 40 procent av medarbetarna arbetar. Medelåldern på förvaltningen är drygt 40 år. Tre fjärdedelar av medarbetarna är kvinnor och ungefär en femtedel har utländsk bakgrund.

I förvaltningen är 25 medarbetare anställda på vikariat eller allmän visstidsanställning. Andelen arbete som utförs av timavlönade är cirka 0,6 procent, vilket är lågt i jämförelse med övriga staden. Av stadens 30 förvaltningar ligger konsument- och medborgarservice på en delad femteplats av förvaltningar med lägst andel timavlönade.

Förvaltningens chefer har en avgörande 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 3 till 25 medarbetare per chef.

2.2.2 Rekrytering och kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning ska vara en naturlig del i förvaltningens verksamhetsplanering. Förvaltningen har under 2017 arbetat fram en kompetensförsörjningsprocess som är nära kopplad till den ordinarie planerings- och uppföljningsprocessen.

Kompetensförsörjningsprocessen implementeras och prövas fullt ut under 2018.

För att uppnå jämnare könsfördelning och större mångfald är det viktigt att ha en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess. Detta innebär att vi tar hänsyn till genus- och mångfaldsperspektiven. Under 2018 ska vi fortsätta arbeta med utmaningen att rekrytera erfarna och kvalificerade medarbetare inom vissa specialistområden.

2.2.3 Utveckling inom personalområdet

Konsument- och medborgarservice ska vara en attraktiv arbetsgivare både för befintliga och framtida medarbetare. Enligt medarbetarenkäten upplever medarbetarna att förvaltningen är en attraktiv arbetsplats.

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.

I en attraktiv organisation stärks kulturen när arbetet utförs enligt gemensamma förhållningssätt och utifrån mänskliga rättigheter. Resultatet av temperaturmätningen 2017 visar att förvaltningen kan fokusera på vårt uppdrag, vår service, på dem vi är till för och på samhällsutveckling.

Det finns en stark matchning mellan värdeorden "engagemang", "serviceinriktad" samt "humor och glädje" i de personliga värderingarna när det gäller hur medarbetarna upplever att det är i dag och hur de önskar att det vore framöver. Förvaltningen har identifierat fem prioriterade områden utifrån resultatet av temperaturmätningen samt

efter inspel både direkt från medarbetare på KoM-möten och via de fackliga organisationerna:

- fokus på dem vi är till för – bidra till en enklare vardag för alla
- tänka nytt
- erkännande och utveckling av anställda
- anställdas hälsa
- humor och glädje

Ett kontinuerligt och varaktigt arbete med dessa områden samt med stadens och förvaltningens förhållningssätt, är viktiga för att främja en positiv kultur med engagemang och god arbetsmiljö.

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. Det pågår ett kontinuerligt och aktivt arbete med att utveckla arbetsmiljön och medarbetarnas hälsa är ett av de områden som är prioriterade i förvaltningens kontinuerliga utvecklingsarbete. 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.

Förvaltningens mall för bedömnings- och utvecklingssamtal används för samtliga medarbetare. Det innebär att alla medarbetare får individuella mål utifrån verksamhetens mål och förvaltningens förhållningssätt.

Förvaltningen ska ha konkurrenskraftiga och jämställda löner. Inga osakliga löneskillnader har identifierats på förvaltningen. Förvaltningen analyserar kontinuerligt lönebildens 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 ska vara intäktsfinansierat, vilket innebär att kostnaden betalas av stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningens samordnade digitala serviceutveckling finansieras genom en modell med en fördelning baserat på förvaltningarnas storlek. Dessutom bygger modellen på en uppskattning av hur många möjliga e-tjänster de olika verksamheterna beräknas utveckla. Principerna för den befintliga modellen arbetades fram innan förvaltningen startade 2012. De två stora finansieringsmodellerna gäller stadens förvaltningar och omfattar allmän svarsgrupp på kontaktcenter, webbstrategiska verksamheten samt digital serviceutveckling. Under 2018 ska dessa tjänster finansieras med ungefär 39,8 miljoner kronor. Dessa modeller räknas årligen upp med samma förutsättningar som kommunfullmäktige använder i sin budget avseende löne-, lokalkompensation och index för övriga kostnader.

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 12 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.

De verksamheter som bedrivs med intäktsfinansiering ska vare sig ge över- eller underskott utan ska balanseras mot kostnaderna. Detta behöver vi ta hänsyn till när vi utvärderar dagens modeller för finansiering.

Kommunbidragsramen för konsument- och medborgarservice är 55,5 miljoner kronor för 2018. Kommunfullmäktige har räknat upp kommunbidraget med 2,4 procent för lönekostnaden, 2,5 procent lokaler och 1,5 procent för övriga verksamhetskostnader. Sammantaget är dessa indexuppräknings på knappt 0,9 miljoner kronor. Förutom dessa indexförutsättningar ska en effektivisering av verksamheten också ske. Detta ska hanteras i budgetförutsättningarna genom en förändringsfaktor på 0,5 procent och innebär att vi ska genomföra effektiviseringar på ungefär 0,2 miljoner kronor under 2018.

De verksamheter som primärt ska finansieras via kommunbidraget är rådgivning inom konsument-, energi- och klimat samt budget- och skuldfrågor. Dessutom ska kommunbidraget finansiera arbetet med hållbar konsumtion, Fairtrade City, romskt informations- och kunskapscenter, förvaltningens arbete med demokrati och inflytande samt delar av stödresurser och lokaler. Kommunbidraget för konsument- och medborgarservice finansierar framför allt personalkostnaden som står för cirka 80 procent av kostnaderna.

2.3.2 Eget kapital

Nämndens egna kapital 2017 var cirka 7,3 miljoner kronor. Prognosen för 2017 innebär ett positivt resultat på 1 miljon kronor vilket blir en förstärkning av det egna kapitalet till cirka 8,3 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 15 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.

2.4 Sammanfattande omvärldsanalys

Konsument- och medborgarservice har i uppdrag att utveckla, samordna och ge service till boende, besökare och företagare. För att kunna göra det måste vi ha en god bild av omvärldens utveckling och behoven hos dem vi är till för. Omvärldsanalysen har också som syfte att identifiera trender som är viktiga för Göteborgs Stad. Dessutom ska den innefatta vilka konsekvenser eller möjligheter dessa trender kan få för staden. Med analyserna som grund hoppas förvaltningen skapa bra planeringsunderlag som underlättar för Göteborgs Stads politiker att göra rätt prioriteringar och att fatta svåra eller modiga beslut.

Under 2017 har förvaltningens andra omvärlds- och medborgaranalys genomförts och vi har använt oss av tre typer av navigeringssystem eller metaforer för arbetet:

1. Radar – fångar upp tidiga signaler och fenomen att bevaka

Radar handlar om att identifiera förändringar i vår omvärld som leder till nya trender. I vårt arbete handlar detta om att bedriva omvärldsbevakning och få tillgång till rätt källor för att jobba med trendspaningen (sjökortet). Det vill säga att vi säkerställer att vi systematiskt får information om omvärldsförändringar i form av rapporter, undersökningar, trendbibliotek och annan information för att kunna göra rätt analys. Inför den här rapportens analys värderades över 100 trender från Kairos Futures trenddatabas – med fokus på vad som formar och påverkar de yngre i samhället.

2. Sjökortet – karta över trender som påverkar oss de närmsta 5 - 10 åren

Under 2017 har förvaltningen valt att undersöka vilka trender som påverkar unga och deras syn på stadens information och service. Omvärlds- och medborgaranalysen består av en trendanalys där vi presenterar de 17 viktigaste trenderna ur ett ungt perspektiv. Ur trendanalysen har vi dragit åtta strategiska slutsatser:

1. Göteborgarna anser att det är svårt att nå kommunens tjänstepersoner och politiker och vi måste öka vår tillgänglighet, såväl fysiskt som digitalt.
2. Vi ser nya kommunikationsmönster och kommunikationsvägar. Vi behöver kämpa för att nå fram i bruset och göra det i de ungas egna kanaler.
3. Förtroendet för tjänstemän och politiker är generellt lågt hos göteborgarna, men något högre hos unga. Det är viktigt att vi skapar ett medinflytande och får dem att känna sig delaktiga.
4. Digitaliseringen har ökat möjligheterna till samskapande och delningsekonomi. Göteborgs Stad kan dra nytta av det genom att dela med sig av öppna data samt genom att erbjuda fysiska och digitala mötesplatser.
5. Människor upplever sig ha brist på tid och energi idag. Kraven på flexibilitet är höga och färdiga paketlösningar som underlättar i vardagen är uppskattade.
6. Nya krav kommer från en generation med en helt annan syn på konsumtion. Kommunen förväntas leverera service och bemötande i samma utsträckning som det privata näringslivet.
7. Dagens unga söker trygghet i större utsträckning än andra generationer. Göteborgs Stad måste visa öppenhet, ärlighet och tydlighet för att vara trovärdiga.
8. Växande värderingskonflikter och allt tätare filterbubblor gör det svårare att nå ut med information. För att nå fram i bruset är det viktigt att kommunicera via de kanaler som människor har gjort till sina.

3. Ekolod – fördjupade analyser för olika teman och målgrupper

Som en del av omvärlds- och medborgaranalysen redovisar vi resultatet från den medborgarundersökning som genomfördes av SCB, Statistiska centralbyrån, under hösten 2016. Undersökningen genomfördes i form av en enkät som besvarades av 438 göteborgare i åldrarna 18 till 84 år. Enkäten ger inte konkreta svar på vad som är bra eller dåligt, utan hjälper oss att prioritera våra fördjupade studier. Följande tre områden har behov av analys:

- kommunen som en plats att bo och leva på
- kommunens verksamhet
- medborgarnas inflytande i sin kommun.

På konsument- och medborgarservice har vi integrerat omvärlds- och medborgaranalysen i förvaltningens årshjul där analysen används i nuläges- och riskanalysarbetet. Under våren 2017 har därför flera workshopar genomförts i förvaltningens verksamheter för att framför allt få med trendanalyserna i planeringsarbetet inför 2018. Resultat från årets omvärlds- och medborgaranalys har på olika sätt bidragit till att utveckla vår service under 2018.

3 Nämndens mål

3.1 GRUNDUPPDRAG

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

Strategi för att säkra jämlikhetsperspektivet

I all planering och uppföljning av förvaltningens verksamhet har vi med perspektiven inom mänskliga rättigheter genom att använda förvaltningens metodstöd. Statistik och resultatredovisning ska vara könsuppdelad. Analys av resultaten ska göras ur ett jämlikhetsperspektiv.

3.1.1 Grunduppdrag

3.1.1.1 *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. 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.

Omvärldsanalys 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.

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)	KoM totalt	Målvärde 2018
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 (genomsnitt hos de som vi är till för)	KoM totalt	Målvärde 2018
Upplevd generell nöjdhet vid kontakt		4
Antal medieinslag (radio, tv, tidningar, soc. medier)		*
Antal göteborgare som deltagit i medborgaranalys från KOM		5 000
Andel besvarade inlägg på Facebook i procent		100
Kännedom om förvaltningens service och tjänster i procent		90
Andel som anger att det är enkelt att använda de e-tjänster som finns på goteborg.se		4
Genomsnittligt läsbarhetsvärde för de 30 mest besökta informationssidorna på goteborg.se		45
Bemötande (upplevd kvalitet i mötet eller kontakten)	KoM totalt	Målvärde 2018
Engagemang vid kontakt		4
Kompetens vid kontakt		4
Tydlighet vid kontakt		4
Hitta det man söker på goteborg.se		4
Förstå informationen på goteborg.se		4
Bemötande vid återkoppling på göteborgsförslag		4
Tydlighet vid återkoppling på göteborgsförslag		4

* Målvärde saknas för 2018

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.

3.1.1.2 *Digitalisering som ett sätt att utveckla service och bidra till en hållbar stad som är öppen för världen. Stadens service ska nå ut till fler boende, besökare och företag. Att i de olika verksamheter och kanaler som konsument och medborgarservice har ansvar för ge relevant, lättillgänglig och effektiv service som utgår från boendes, besökares och företags behov.*

Strategi

Konsument- och medborgarservice ska bevaka omvärlden och trender samt ha en nära dialog, med dem vi är till för, för att förstå förväntningar och behov på stadens service. Utifrån det ska vi samordna, utveckla och kommunicera stadens gemensamma serviceprocesser och kanaler så att de underlättar för och når fler boende, besökare och företag. Våra tjänster ska vara lättillgängliga, enkla samt säkerställa likvärdig service och gott bemötande.

För att kunna arbeta framgångsrikt med nämndens mål 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.

Förvaltningen kommer att genomföra de fyra uppdrag som nämnden givit inom målet.

3.2 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG

Strategi för att säkra jämlikhetsperspektivet

I all planering och uppföljning av förvaltningens verksamhet har vi med perspektiven inom mänskliga rättigheter genom att använda förvaltningens metodstöd. Statistik och resultatredovisning ska vara könsuppdelad. Analys av resultaten ska göras ur ett jämlikhetsperspektiv.

3.2.1 Jämlikhet

3.2.1.1 Göteborg ska vara en jämlik stad.

Strategi

Skillnaderna i livsvillkor och hälsa mellan Göteborgs olika delar av staden måste minska. Konsument- och medborgarservice bidrar i många delar till att minska dessa skillnader genom förvaltningens grunduppdrag att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice. Dessutom bidrar förvaltningen genom arbetet inom ramen för processägarskapet Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka. Förvaltningen leder också arbetet inom målområdet Tillit, delaktighet och inflytande kopplat till Jämlikt Göteborg.

Förvaltningen väljer att arbeta med jämlikhetsmålet tillsammans med målet De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.

3.2.2 Mänskliga rättigheter

3.2.2.1 *De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.*

Strategi

Göteborgs Stad ska sträva efter att alla som vistas i Göteborg ska få sina mänskliga rättigheter tillgodosedda. Arbetet ska fokusera såväl på Göteborg Stad som arbetsplats som på mötet med invånarna. Konsument- och medborgarservice bidrar i många delar till att minska dessa skillnader genom förvaltningens grunduppdrag att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice. Dessutom bidrar förvaltningen genom arbetet inom ramen för processägarskapet Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka.

Förvaltningen väljer att arbeta med MR-målet som ett paraply till målen Göteborg ska vara en jämlik stad, Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra, Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk och intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras samt Äldres livsvillkor ska förbättras.

3.2.3 Jämställdhet

3.2.3.1 *Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra.*

Strategi

Göteborgs Stads verksamheter ska konsekvent analysera könsdiskrimineringen och ta fram strategier och konkreta åtgärder. Konsument- och medborgarservice beaktar det i arbetet med förvaltningens grunduppdrag att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice.

Förvaltningen väljer att arbeta med målet tillsammans med målet De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.

3.2.4 Demokrati

3.2.4.1 *Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka.*

Strategi

Nämnden för konsument- och medborgarservice är processägare för målet. Göteborgs Stads arbete ska inriktas på att möjliggöra deltagande och inflytande för grupper som vanligtvis inte är aktiva i beslutsprocesser. Konsument- och medborgarservice bidrar i många delar till detta genom förvaltningens grunduppdrag; att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice. Dessutom leder förvaltningen målområdet Tillit, delaktighet och inflytande inom ramen för Jämlikt Göteborg.

Göteborgs Stads demokratiska processer ska göras mer tillgängliga. Göteborgs Stad behöver bli bättre på att kommunicera med alla invånare om hur den politiska processen ser ut och om vilka möjligheter de har att påverka. Att öka valdeltagandet i Göteborg är ett långsiktigt arbete, som behöver förstärkas. Resurser behöver riktas till de områden i staden som har lägst valdeltagande. Samverkan mellan Göteborgs Stad, föreningslivet och civilsamhället behöver förbättras för att öka tilliten mellan staden, olika grupper och personer.

I förvaltningens arbete med målet kommer vi att arbeta med perspektiven inom målet De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.

3.2.5 Funktionsnedsättning

3.2.5.1 Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras.

Strategi

Göteborgs Stad ska särskilt arbeta för ökad tillgänglighet och större möjlighet till arbete eller annan meningsfull sysselsättning. Konsument- och medborgarservice bidrar i många delar till att öka tillgängligheten genom förvaltningens grunduppdrag; att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice.

För konsument- och medborgarservice gäller detta inte bara den fysiska tillgängligheten utan även de digitala kontaktytorna. Innehållet i stadens digitala kanaler ska vara tillgängligt och begripligt samt anpassat efter medborgarnas behov och förutsättningar. Det ska vara enkelt att hitta, förstå och använda den digitala informationen och servicen oavsett funktionsvariation.

Förvaltningen väljer att arbeta med målet tillsammans med målet De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.

3.2.6 Äldre

3.2.6.1 Äldres livsvillkor ska förbättras.

Strategi

Livsvillkoren förbättras genom att äldres självbestämmande stärks och att hälsoskillnaderna utjämnas. Konsument- och medborgarservice bidrar i många delar till att stärka förutsättningarna för äldres självbestämmande samt bidra till en enklare vardag. Detta genom förvaltningens grunduppdrag att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice.

Den individuella vägledningen och rådgivningen ska anpassas efter äldres behov och förutsättningar. De äldre ska lätt kunna ta till sig den information de behöver. Samverkan med seniorer är viktig för att vi ska kunna fånga in äldres behov och för att kunna ge god service.

Förvaltningen väljer att arbeta med målet tillsammans med målet De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla stadens verksamheter.

3.2.7 Miljö och klimat

3.2.7.1 Göteborg ska minska sin miljö- och klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp.

Strategi

2020 ska utsläppen av koldioxidekvivalenter i Göteborg från icke-handlande sektorn ha minskat med minst 40 procent jämfört med 1990. 2035 ska de konsumtionsbaserade utsläppen av växthusgaser vara maximalt 3,5 koldioxidekvivalenter per invånare. Konsument- och medborgarservice bidrar i många delar till att minska miljö- och klimatpåverkan genom förvaltningens grunduppdrag att förvalta och utveckla Göteborgs Stads gemensamma medborgarservice samt att påverka göteborgssamhället mot hållbara konsumtionsmönster.

Förvaltningen ska arbeta utifrån intentionerna i Agenda 2030 och den nationella strategin för hållbar konsumtion. Liksom med stadens miljöprogram respektive klimatstrategiska program i de uppdrag som berör förvaltningen. Förvaltningen fortsätter att prioritera energi och rättvis handel som viktiga påverkansfaktorer.

3.2.8 Näringsliv

3.2.8.1 Göteborg ska vara en hållbar innovationsstad med ökande jobbtillväxt.

Strategi

Göteborgs Stad ska stärka innovationsklimatet tillsammans med näringsliv, akademi och andra aktörer i syfte att utveckla hållbara och samhällsförbättrande innovationer. Göteborg ska ha ett starkt företagsklimat med ökande sysselsättning och låg arbetslöshet.

Konsument- och medborgarservice bidrar till att förbättra företagsklimatet genom förvaltningens grunduppdrag att förvalta och utveckla service till boende, besökare och företag. Bland annat genom att förenkla, samordna och utveckla service och information gentemot företagare i stadens olika servicekanaler och förvaltningens rådgivningsverksamheter.

Förvaltningens rådgivningsverksamheter skapar förutsättningar för ett resurseffektivt näringsliv och bidrar med kunskap om vad företagarna har för skyldighet gentemot konsumenter vid köp eller avtal. Dessutom kan förvaltningen genom arbetet med hållbar konsumtion och rättvis handel bidra till ökad kunskap om hur företag kan agera och konsumera hållbart och rättvist.

3.2.9 Personal

3.2.9.1 Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra.

Strategi

Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt löneskillnader inom samma intervall i arbetsvärderingssystemet BAS. Konsument- och medborgarservice ska säkerställa att osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män inte ska förekomma.

4 Nämndens uppdrag

Områden	Nämndens uppdrag	Beskrivning av uppdrag
Grunduppdrag	 Fortsätta arbetet med att utveckla e-tjänster.	Förvaltningen fortsätter att utveckla digitala tjänster och service utifrån ett användarperspektiv samt att stötta förvaltningar och bolag vid köp av externa tjänster och produkter. Arbetet sker i nära samverkan med stadens verksamheter och slutanvändare.
	 Proaktivt ge förslag på digitala lösningar till förvaltningar utifrån ett medborgarbehov.	Utifrån omvärldsanalyser och behovsinventeringar bidrar förvaltningen till stadens digitalisering genom att erbjuda stöd till förvaltningar och bolag i deras utvecklingsarbete. Syftet är att lyfta in medborgarperspektivet i ett tidigt skede av utvecklingsprocessen för att därmed säkerställa en användarcentrerad utveckling av digital service till boende, besökare och företagare.
	 Förvaltningen ska även fortsättningsvis ha fokus på extern kommunikation för att fler ska få möjlighet att ta del av stadens verksamheter och utbud.	Förvaltningen kommer ta fram, genomföra och utvärdera en kommunikationsplan för 2018 riktad till boende, besökare och företagare.
	 Samverkan inom förvaltningen ska fortsätta för att hitta synergier mellan olika verksamheter.	Samverkan inom förvaltningen sker på olika sätt. Bland annat genom att förvaltningsledningen samordnar förvaltningens uppdrag samt genom utveckling av gemensamma arbetssätt i processarbetet. Utöver detta sker samverkan när organisationen behöver anpassas och förändras.
Mänskliga rättigheter	 Likabehandlingsplaner ska tas fram utifrån samtliga diskrimineringsgrunder och utvärderas för att kunna vidareutvecklas. Arbetet ska gälla ur både invånar- och medarbetarperspektiv. Arbetet med att integrera mänskliga rättigheter i det dagliga arbetet ska utvärderas.	Likabehandlingsplanerna för 2017 kommer att utvärderas för att planerna för 2018 ska kunna vidareutvecklas. Under 2018 kommer förvaltningens arbetssätt för de mänskliga rättigheterna att utvärderas.
Demokrati	 Utredda möjligheten att starta en "Politikerveckan i Järva" inom Göteborgs kommun under 2018.	Konsument- och medborgarservice kommer att arrangera en serie demokratistärkande aktiviteter med och för göteborgare, föreningar, politiker, forskare etcetera tillsammans med förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad. Syftet är att skapa arenor, samtal, insikter och aktiviteter som kan bidra till att öka göteborgarnas möjlighet till delaktighet och inflytande.
	 Göteborgsförslaget ska utvärderas under 2018.	Konsument- och medborgarservice kommer att undersöka upplevelsen hos förslagslämnare, politiker och tjänstemän. Resultatet kommer att ingå som en viktig del i utvecklingen av hur Göteborgs Stad använder och hanterar Göteborgsförslag, som i sin tur ska bidra till att öka göteborgarnas möjlighet till delaktighet och inflytande.
	 En utredning ska göras över hur Göteborgs Stads handlingar	Tillsammans med stadsledningskontoret och Intrastatservice kommer förvaltningen undersöka

Områden	Nämndens uppdrag	Beskrivning av uppdrag
	och beslut kan bli mer sökbara och enklare att följa.	hur stadens handlingar och protokoll kan bli mer sökbara och tillgängliga i olika kanaler.
	 Uppsökande aktiviteter för ökat valdeltagande i samarbete med de redan etablerade samarbetsparterna ska genomföras under 2018.	Genom ett systematiskt arbete med mänskliga rättigheter, utifrån ett tillgänglighetsperspektiv, i förvaltningens planerings- och uppföljningsprocess säkerställer vi att våra verksamheter strävar efter att nå grupper som idag inte nås. Grupper med behov av våra tjänster som inte själva söker upp oss ska nås genom uppsökande verksamhet.
Äldre	 Äldre Direkt bör vidareutvecklas efter resultatet av 2017 års utvärdering.	Förvaltningen kommer se om det finns möjlighet att fortsätta Äldre Direkt med Västra Hisingen och eventuellt starta upp arbetssättet med en eller två stadsdelar till under året.
Miljö och klimat	 Förvaltningen ska arbeta med miljö och klimat i minst samma omfattning som tidigare.	Förvaltningen ska samverka utifrån arbetet med miljöprogrammet och stadens klimatstrategiska program i de uppdrag som berör förvaltningen. Vi fortsätter att prioritera energi och rättvis handel som viktiga klimatpåverkare.
Personal	 Andelen chefer födda utanför norden ska öka kraftigt och aktivt följas upp. Ska genomföras under 2018.	För att uppnå en jämnare könsfördelning och större andel medarbetare och chefer med utländsk och utomnordisk bakgrund, är det viktigt att ha en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess. För att nå uppdraget krävs både ett systematiskt arbete med ett genus- och mångfaldsperspektiv i rekryteringsprocessen samt en medvetenhet hos rekryterande chefer angående kompetensbaserad rekrytering. Ett närmare stöd till chefer kommer prioriteras i rekryteringsfrågor kopplat till genus- och mångfaldsperspektivet. Vidare kommer arbetet med att systematisera arbetssättet kring kompetensförsörjningprocessen samt framtagandet av kompetensförsörjningsplan att fortsätta.
	 Andelen kvinnliga chefer inom manligt dominerade verksamheter ska överstiga andelen kvinnor inom samma verksamhet. Ska genomföras under 2018.	Förvaltningen har inga manligt dominerade verksamheter.

5 Resursfördelning

5.1 Effektiv resursanvändning (förändringsfaktorn)

Förändringsfaktorn innebär för konsument- och medborgarservice att förvaltningen ska rationalisera och effektivisera verksamheten med 194 000 kronor under 2018.

För att uppnå det önskade resultatet kommer förvaltningen att vara återhållsam när det gäller att utöka med stödresurser. Genom sammanslagningen med överförmyndarverksamheten bedömer vi att dessa rationaliseringar är genomförbara utan att påverka kvaliteten på våra leveranser. Under 2018 kommer förvaltningen även att förtäta lokalerna då överförmyndarverksamheten flyttar till Ekelundsgatan 1.

5.2 Driftbudget

		Årsbudget 2018 totalt tkr	Årsbudget 2018 kommun- bidrag	Årsbudget 2018 KC inkl webbstrategiska	Årsbudget 2018 service och e-tjänster
	Hyror och arrenden	550	550		
	Bidrag	4100	4100		
	Övriga intäkter	100	100		
	Fsg verks o entrepr	54290	1100	48740	4450
	Verksamh intäkter	59040	5850	48740	4450
	Lön ersättn o förmån	-64000	-36300	-24500	-3200
	Soc avg o pensionsk	-24640	-13750	-9640	-1250
	Personalkostn	-88640	-50050	-34140	-4450
	Lokal- o markhyr fast service	-7600	-7600		
	Bränsle energi och va	-100	-100		
	Förbrukn mtrl o rep	-2200	-2100	-100	
	Köp av entreprenad och tjänster	-12100	-6500	-1200	-4400
	Övr verks kostnader	-3900	-3500	-300	-100
	Övriga verksamh kostnader	-25900	-19800	-1600	-4500
	Verksamh kostnader	-114540	-69850	-35740	-8950

		Årsbudget 2018 totalt tkr	Årsbudget 2018 kommun- bidrag	Årsbudget 2018 KC inkl webbstrategiska	Årsbudget 2018 service och e-tjänster
	Verksamhetens nettokostnad	-55500	-64000	13000	-4500
Kommunbidrag		55500	50000	0	5500
Nämndbidrag		0			
Overhead		0	14000	-13000	-1000
	Kommunint fördeln	55500	64000	-13000	4500
	Resultat	0	0	0	0