

# Årsrapport 2022

---

Nämnden för demokrati och  
medborgarservice

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....</b>	<b>6</b>
2.1	Verksamhetens utveckling .....	6
2.1.1	Redovisning av resultat.....	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling .....	8
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål .....	10
2.2.1	Organisationsmål .....	10
2.2.2	Övergripande verksamhetsmål.....	11
2.2.3	Nämndspecifika mål från KF .....	13
2.2.4	Verksamhetsnära mål .....	17
<b>3</b>	<b>Övrig uppföljning till kommunledningen.....</b>	<b>23</b>
3.1	Utveckling inom personalområdet.....	23
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv.....	23
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	23
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning .....	24
3.2	Ekonomisk uppföljning .....	26
3.2.1	Analys av årets utfall .....	26
3.3	Värdering av eget kapital .....	26
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....	28
3.4.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll .....	28
3.4.2	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning .....	29
3.4.3	Kriskommunikation.....	29
3.4.4	Övriga beslut och/eller uppdrag.....	30
3.4.5	Krisledningsplaner och beredskapsplaner .....	30
<b>4</b>	<b>Bokslut.....</b>	<b>31</b>
4.1	Sammanfattande analys .....	31
4.2	Resultaträkning.....	31
4.3	Balansräkning.....	32
<b>5</b>	<b>Styrinformation till nämnden.....</b>	<b>33</b>
5.1	Uppföljning utifrån grunduppdraget.....	33
5.2	Uppföljning av risker .....	40

5.3	Uppföljning program och planer .....	40
<b>6</b>	<b>Redovisning av nämndens uppdrag .....</b>	<b>41</b>
6.1	Redovisning av uppdrag från kommunfullmäktige i och utanför kommunfullmäktiges budget .....	41
6.1.1	Uppdrag från kommunfullmäktiges budget 2022 till nämnden .....	41
6.1.2	Uppdrag från kommunfullmäktige till nämnd utanför kommunfullmäktiges budget.....	43
6.2	Redovisning av nämndens uppdrag.....	44
6.2.1	Uppdrag från nämnden till förvaltningen .....	44

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Barnbokslut 2022 Nämnden för demokrati och medborgarservice*

*Bilaga 2: Uppföljning samlad riskbild 2022-12-31*

*Bilaga 3: Uppföljning intern kontrollplan 2022-12-31*

# 1 Sammanfattning

**Valstärkande arbete.** Inför valet den 11 september genomförde nämnden valstärkande insatser för att informera göteborgare om varför det är viktigt att rösta, vem som får rösta och hur röstningen går till. Förvaltningen samverkade med över 60 olika aktörer, såsom bolag och förvaltningar i staden och aktörer inom civilsamhället. Val av insatser gjordes utifrån vad forskning och tidigare erfarenheter visar är framgångsrikt. Bland annat rekryterades 59 valambassadörer, personer med olika språkkunskaper och med lokal förankring. Valambassadörerna arbetade främst i områden med lägre valdeltagande och de pratade med cirka 12 000 göteborgare. I områden med lägre valdeltagande gjordes även 50 000 brevutskick med information på lätt svenska, engelska, arabiska och somaliska. Information spreds även via sociala medier och nådde minst 52 000 personer i åldrarna 18–30.

Efter valet har nämnden följt upp det valstärkande arbetet. Uppföljningen har bestått av extern kännedomsundersökning, utvärderingar samt framtagande av valstatistik. Detta för att förstå hur insatserna nått fram och påverkat invånarnas röstvanor. Valdeltagandet har för första gången på nästan 20 år sjunkit i såväl Sverige som i Göteborg. Deltagandet har sjunkit mer i områden med redan lågt valdeltagande. Resultaten från kännedomsundersökningen visar dock att de valstärkande insatserna har givit effekt. Bland annat svarade 27 procent av de som pratat med en valambassadör att de röstade tack vare samtalet.

**Nytt medborgarkontor och regnbågshus.** Under året har nämnden öppnat ytterligare ett medborgarkontor i staden. Den 29 november invigdes medborgarkontoret i Frölunda kulturhus. Ett kontor som ger invånare i sydväst möjlighet till samhällsvägledning i sitt närområde. Den 26 november invigdes Göteborgs, och Sveriges, första regnbågshus med adress i Amerikahuset. En mötesplats som nämnden genom tät samverkan med stadens hbtqi-community har etablerat.

**Stadens nya styrmodell för digitala tjänster.** Under året har det genomförts ett stort arbete i förvaltningen med att förbereda inför att nämnden blir leverantör av fem gemensamma digitala tjänster från 2023. Innehållet i tjänsterna har definierats och dokumenterats och kostnad per tjänst har tagits fram. Förvaltningen har bjudit in samtliga berörda förvaltningar och bolag till kunddialoger under hösten. Det har även gjorts ett arbete med att definiera vilka roller som behöver finnas i förvaltningens tjänsteorganisation. Förvaltningen har under året arbetat tätt tillsammans med de två övriga leverantörerna Intraservice och inköp och upphandling samt stadsledningskontoret. Nämnden har gjort förberedelserna utan extra resurser och påverkan på förvaltningen har varit stor.

**Verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering.** Det finns behov av att verksamhetsutveckla överförmyndarverksamheten med hjälp av digitalisering för att överförmyndarnämnden ska klara sitt uppdrag. Förvaltningen har under året startat ett flerårigt digitaliseringsprojekt för ökad service till överförmyndarens målgrupper, ökad resurseffektivitet och bättre arbetsmiljö.

En förutsättning för verksamhetens fortsatta digitalisering är upphandling av ett nytt verksamhetssystem, något som inte ryms inom ordinarie budget. Nämnden har därför tillsammans med överförmyndarnämnden tagit fram en plan för att skapa förutsättningar för att finansiera verksamhetens digitalisering under 2023 men kommer återkomma till kommunfullmäktige i frågan inför 2024. I samband med

detta arbete har även frågan om ansvarsfördelningen mellan de båda nämnderna aktualiserats samt förutsättningarna för överförmyndarnämnden att ta ansvar för sitt uppdrag enligt reglemente. Förvaltningen ser ett behov av att utreda möjligheten att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan nämnderna genom en överenskommelse och/eller uppdatering av nämndernas reglementen.

**Ekonomiskt resultat.** Resultatet för året är 380 000 kronor vilket ligger väl i linje med ett budgeterat nollresultat.

## 2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

### 2.1 Verksamhetens utveckling

#### 2.1.1 Redovisning av resultat

##### Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022
Lösningsgrad i allmän svarsgrupp i procent (Göteborgs Stads kontaktcenter)	34	35	35
Lösningsgrad i särskilda svarsgrupper i procent (en fördjupad svarsgrupp inom Göteborgs Stads kontaktcenter)	80	80	77
Antal förordnanden per handläggare överförmyndarverksamheten	226	223	241
Antal granskade årsräkningar i procent	100	100	90

##### Volym-, intäcks- och kostnadsutveckling

Mått	2020	2021	2022
Antal publicerade digitala externa servicetjänster	28	10	17
Antal besök på goteborg.se	15 872 635	-	-
Antal skuldsaneringsärenden till budget- och skuldrådgivningen	752	905	886
Antal kontakter med konsumentrådgivningen	7 716	4 550	4164
Antal kontakter med Romano Center i Väst (RCV)	580	176	1247

##### Lösningsgrad i allmän svarsgrupp i procent

Göteborg Stads kontaktcenter har haft en jämn lösningsgrad utan stora förändringar under året. En högre lösningsgrad kan uppnås genom närmare samarbete med stadens förvaltningar exempelvis genom att information på stadens webbplats blir tydligare eller att medborgaren får en bättre återkoppling i sitt ärende. Detta är ett fortsatt utvecklingsarbete i den nya styrmodellen för stadens gemensamma digitala tjänster.

##### Lösningsgrad i särskilda svarsgrupper i procent

Lösningsgraden i särskilda svarsgrupper varierar mellan 33 och 100 procent. Variationen beror på svarsgruppens uppdrag och kontaktcenters tillgång till beställarnas olika verksamhetssystem. Under året har lösningsgrad minskat något jämfört med tidigare år. En förklaring är att beställare med hög lösningsgrad sagt upp tjänsten samt att ny tillkommit. Ny beställare medför initialt en lägre lösningsgrad tills arbetssätt är etablerade.

### **Antal förordnanden per handläggare överförmyndarverksamheten**

Överförmyndarenheten har haft en kontinuerlig ökning av antal förordnanden under de senaste åren men under 2022 har även antal förordnanden per handläggare ökat. En förklaring till detta är att handläggare har slutat under året samt att verksamheten haft glapp i rekryteringen i perioder.

### **Antal granskade årsräkningar i procent**

Under året har erfarna handläggare slutat vilket inneburit förseningar i arbetet samtidigt som antalet ärenden öka. Detta har lett till att granskningen av årsräkningar inte kunnat ske enligt plan. Målsättningen är att vara klar med samtliga årsräkningar vid månadsskiftet januari/februari 2023.

### **Antal publicerade digitala externa servicetjänster**

Under året har stadens verksamheter tagit fram åtta nya digitala tjänster som publicerats på goteborg.se. Nio uppdateringar har genomförts av befintliga tjänster. Flera förvaltningar har påbörjat arbetet med att digitalisera externa tjänster, detta gäller särskilt nya förvaltningar efter stadens omorganisation 2021.

### **Antal besök på goteborg.se**

Efter att staden beslutade att sluta använda Google Analytics i början av 2021, har vi nu implementerat ett nytt statistikverktyg som ett pilotprojekt. Trots detta går det i nuläget inte att följa antalet totala besök på hemsidan, något som förvaltningen hoppas ska kunna lösas under 2023.

### **Antal skuldsaneringsärenden till budget- och skuldrådgivningen**

Antalet skuldsaneringsärenden har minskat något jämfört med 2021. Däremot är det fortsatt stort behov av skuldrådgivning. Ökningen av totala antalet ärenden till budget- och skuldrådgivningen är 38 procent för 2022. Människors privatekonomi har blivit påverkad av pandemirelaterade omständigheter samt de försämrade ekonomiska förutsättningarna för hushållen.

### **Antal kontakter med konsumentrådgivningen**

Konsumentrådgivningen ser en minskning av antalet kontakter under 2022 jämfört med samma period 2021. Verksamheten ser dock en återhämtning under hösten av efterfrågan på telefonrådgivning och utåtriktade förebyggande aktiviteter. Under vintern genomförs även en analys av hur den nationella tjänsten Hallå konsument påverkar efterfrågan på kommunal konsumentrådgivning.

### **Antal kontakter med Romano Center i Väst (RCV)**

Romano Center i Väst har ökat sina kontakter under året. Kontakterna med verksamheten handlar främst om samhällsvägledning. Ökningen beror bland annat på utökade öppettider och fler kontakter med föreningslivet. Händelser som uppmärksammats i media har gjort att fler sökt stöd på grund av oro.

## 2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

<b>1) Ökat behov av privatekonomisk rådgivning 2) Försenad lansering av reviderade goteborg.se 3) Granskning av årsräkningar för 2021</b>
<b>Orsak till att avvikelserna uppstått</b>
Ökat behov av privatekonomisk rådgivning: Efterfrågan på budget- och skuldrådgivningen har ökat med 38 procent under 2022. Människors privatekonomi har blivit påverkad av pandemirelaterade omständigheter samt de försämrade ekonomiska förutsättningarna för hushållen.
Försenad lansering av reviderade goteborg.se: Beslutet om senareläggning av lanseringen av den reviderade webbplatsen fattades av styrgrupp i slutet på oktober till följd av problem med den reviderade sidversionens produktionsmiljö. Ansvarig verksamhet på Intraservice uppskattar nytt lanseringsdatum till 28 mars 2023.
Granskning av årsräkningar för 2021: Antalet ställföreträdarärenden har ökat sett över tid samtidigt som förvaltningens resurser är begränsade. Detta har påverkat flera delar av överförmyndarens handläggning.  En del i överförmyndarverksamhetens tillsyn av ställföreträdare är granskning av så kallade års- och sluträkningar. I december 2022 är cirka 90 procent av årsräkningarna granskade, till skillnad från tidigare år då cirka 90 procent var granskade i juni. Vanligtvis är granskningen av årsräkningar avslutad i oktober.  Verksamheten uppskattar att samtliga årsredovisningar för 2021 kommer vara klara februari 2023.
<b>Konsekvenser för de verksamheten är till för</b>
Ökat behov av privatekonomisk rådgivning: Den ökande efterfrågan har inneburit längre väntetider för privatekonomisk rådgivning och det utåtriktade förebyggande arbetet har fått nedprioriteras.
Försenad lansering av reviderade goteborg.se: Den kommande lanseringen är inte kommunicerad till medborgare och besökare, varför det inte heller finns någon förväntan om att lanseringen ska inträffa under december. Förseningen innebär ändå att stadens målgrupper får vänta på en än mer tillgänglig webbplats som ger bättre service och information till medborgare och besökare.  Stadsutvecklingswebben kommer inte kunna göra sin förflyttning till nya goteborg.se, som planerat.
Granskning av årsräkningar för 2021: Fördröjning av granskningen innebär en risk att eventuella brister i ställföreträdarens verksamhet inte upptäcks i tid och att huvudmännens rättigheter inte säkerställs. Granskningen innebär även att beslut om arvode till ställföreträdare dröjer, något som skapar frustration och i vissa fall leder till att ställföreträdare väljer att avsluta sina uppdrag.
<b>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</b>
Ökat behov av privatekonomisk rådgivning: Den ökade efterfrågan har även inneburit en stor belastning på verksamhet och personal inom enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi.
Försenad lansering av reviderade goteborg.se: I berörda verksamheter i staden medför förseningen inte en belastning. Konsekvenserna för projektarbetarna på demokrati och medborgarservice innebär att man får ytterligare tid för kvalitetssäkring av den kommande sidans innehåll, vilket betraktas som positivt.
Granskning av årsräkningar för 2021: Det stora antalet ärenden innebär en hög arbetsbelastning och brist på återhämtning för medarbetarna. Granskningen av års- och sluträkningar är en del av nämnden för demokrati och medborgarservice ansvar för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation. Avvikelsen påverkar främst överförmyndarnämndens



<p>måluppfyllelse samtidigt som resurserna att åtgärda avvikelser ligger under nämnden för demokrati och medborgarservice. Detta medför svårigheter för båda nämnderna utifrån ett lednings- och styrningsperspektiv.</p>
<p><b>Ekonomiska konsekvenser</b></p>
<p>Ökat behov av privatekonomisk rådgivning: En längre väntetid för privatekonomisk rådgivning kan i individuella fall antas ha fått ekonomiska konsekvenser för de vi är till för. Till detta kommer även ekonomiska konsekvenser på samhällsnivå på grund av att skuldsatta generellt har sämre hälsa, exempelvis ökad suicidrisk.</p>
<p>Försenad lansering av reviderade goteborg.se: Tillkommande driftskostnader, till följd av den senarelagda lanseringen, kommer att hanteras av Intraservice.</p> <p>När projektperioden förlängs innebär det att ordinarie verksamhet, som i dagsläget resursförsörjer projektet, kommer att ha en förlängd period då man tar av resurser som ska bekosta annan grundverksamhet. Detta kan påverka kvaliteten i andra delar av grunduppdraget.</p>
<p>Granskning av årsräkningar för 2021: Inga ekonomiska konsekvenser.</p>
<p><b>Vidtagna åtgärder</b></p>
<p>Ökat behov av privatekonomisk rådgivning: Enheten för hållbar konsumtion och privatekonomi har gjort en genomlysning av samtliga uppdrag och ansvar samt påbörjat arbete med att se över arbetssätt och processer för att frigöra tid samt prioritera rådgivningen.</p>
<p>Försenad lansering av reviderade goteborg.se: Fordrar översyn av hur projektets bemanning resurssätts under år 2023. Riskbedömning bör göras kring vilka effekter det får på grunduppdraget att fortsatt försörja projektet med resurser från ordinarie verksamhet.</p>
<p>Granskning av årsräkningar för 2021: Förvaltningen har prioriterat om och omfördelat resurser under året. Vidare har ett projekt startats upp för att utveckla verksamheten med hjälp av digitalisering och på sikt exempelvis kunna digitalisera delar av granskningsprocessen.</p> <p>Eftersom budget för personal och verksamhet ligger inom nämnden för demokrati och medborgarservices ansvar för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation har ett arbete påbörjats för att överförmyndarnämnden på ett bättre sätt ska kunna ta ansvar för sitt uppdrag enligt reglemente.</p>

## 2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

### 2.2.1 Organisationsmål

#### 2.2.1.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten

Under ett antal år har demokrati och medborgarservice utvecklat ekonomistyrningen för att skapa bättre förståelse för ekonomin både inom respektive avdelning och för nämndens samlade ekonomi. Detta skapar möjligheter för nämnd, direktör och ansvariga chefer att styra verksamheten och fatta relevanta beslut i tid. Förvaltningens ekonomiuppföljning och prognosarbete genomförs löpande i syfte att nå en ekonomi i balans för det aktuella året såväl som för att skapa förutsättningar och transparens för planeringen på några års sikt.

En viktig utgångspunkt för att bidra till stadens målsättning om att ha en god ekonomisk hushållning och en budget i balans är att eftersträva budgetföljsamhet och god prognossäkerhet. Efter ett par år, som varit påverkade av både pandemi och uppstart av nya verksamheter, har 2022 varit ett mer normalt år och vi noterar att nämndens ekonomiska resultat för året uppvisat marginell avvikelse gentemot det budgeterade nollresultatet. Bedömningen är sammantaget att god måluppfyllelse uppnåtts och att nämnden kunnat bidra till stadens övergripande verksamhetsmål.

#### 2.2.1.2 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen

<i>Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor</i>				
<b>Medarbetarengagemang (HME) totalt kommunen</b>				
	<b>Utfall 2020</b>	<b>Utfall 2021</b>	<b>Utfall 2022</b>	<b>Mål 2022</b>
Utfall/mål för staden	79	78	*	81
Utfall/mål för nämnden	79	74	75	80

HME-index visar på en liten ökning från föregående år vilket är glädjande efter nedgången förra året. Organisationsförändringen som genomfördes under 2021 har nu stabiliserats och nya arbetssätt och grupper har kommit på plats. Förvaltningen har i bred delaktighet arbetat under året med vår kultur vilket också kan ha medverkat till ett högre HME-index genom att frågor som påverkar styrning och motivation har belysts och arbetats fram. Förvaltningen kommer analysera resultatet vidare under våren.

\*Nämnden har ännu inte tillgång till stadens utfall för 2022.

## Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt

<b>Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor</b>				
<b>Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt</b>				
	<b>Utfall 2020</b>	<b>Utfall 2021</b>	<b>Utfall 2022</b>	<b>Mål 2022</b>
Utfall/mål för staden	9,6	8,6	*	8,1
Utfall/mål för nämnden	6,9	6,4	6,5	6,4

Förvaltningens totala sjukfrånvaro för 2022 till och med november är 6,5 procent vilket är en liten ökning jämfört med föregående år, men fortfarande lägre än stadens mål på 8,1 procent. Korttidssjukfrånvaron (dag 1-14) är på samma nivå som föregående år medan långtidssjukfrånvaron (dag 15-) har ökat.

Den totala långtidssjukfrånvaron har varit lägre för 2022 jämfört med 2021 under alla månader med undantag för april och november.

\*Nämnden har ännu inte tillgång till stadens utfall för 2022.

## 2.2.2 Övergripande verksamhetsmål

### 2.2.2.1 Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit.

#### Måluppfyllelse

■ Viss

Demokrati och medborgarservice har under året arbetat aktivt för att ge jämlik service till nämndens samtliga målgrupper. Nämnden har säkrat mer jämlik tillgång till kommunalservice för stadens medborgare. Det har bland annat skett genom att nämnden under hösten öppnat ytterligare ett medborgarkontor i staden, i stadsområde sydväst.

Nämnden har även under året inrättat en ny mötesplats för hbtqi-personer i form av ett regnbågshus. Genom att inrätta en mötesplats, ett regnbågshus, skapas mer jämlika livsvillkor för hbtqi-personer.

Utifrån nämndens proaktiva demokratiuppdrag har nämnden fortsatt att utveckla innehållet i stadens infrastruktur för demokrati. Nämnden har bidragit med stöd och metoder för delaktighet, utvecklat nya metoder för delaktighet, bidragit med mötesplatser samt utökat nätverket för samverkan, både inom och utanför staden. Med hjälp av infrastrukturen kan övriga nämnderna aktivt arbeta med demokratisk delaktighet och inflytande och skapa ett innehåll som grundar sig i medborgarnas behov.

## 2.2.2.2 Göteborg tar ansvar för kommande generationers livskvalitet.

### Måluppfyllelse

■ Viss

Demokrati och medborgarservice har under året underlättat hållbara konsumtionsval genom kommunikation och rådgivning till göteborgarna utifrån framförallt social och ekonomisk hållbarhet.

Nämnden har även arbetat utifrån sitt särskilda samordningsansvar för strategin "Vi skapar förutsättningar för att leva hållbart" i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram och inom ramen för projektet Klimatneutrala Göteborg 2030 2.0. Det senare syftar till att titta på nya former och strukturer för ökad omställningsförmåga och nämnden för demokrati och medborgarservice ansvarar för en del som kallas "labb för medborgare". I denna del av projektet testas metoden medborgarråd med bred representation av medborgare genom slumpmässigt urval, men med särskilt urval för underrepresenterade grupper.

## 2.2.2.3 Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv.

### Måluppfyllelse

■ God

Demokrati och medborgarservice har under året arbetat för att inkludera stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv när vi analyserat omvärld och trender för att förstå behov. Vi har inkluderat relevanta parter i arbetet med användardriven utveckling för att få med flera perspektiv när vi stöttat staden i att utveckla service till göteborgaren.

Ett exempel på nämndens samverkan mellan stad och civilsamhälle är så kallade invånarguider. Invånarguiderna anställs av staden och är utvalda utifrån att de har en lokal kännedom om ett område, en bred språkkompetens samt stort nätverk i lokalsamhället. Syftet är att nå en bredd av invånare med information om Göteborgs Stads verksamheter samt att skapa förutsättningar för att öka boendes inflytande i sin egen vardag.

Ett annat exempel på samverkan med civilsamhället är så kallade idéburna offentliga partnerskap (IOP:er). Genom ett IOP har Frihamnsdagarna kunnat genomföras för andra året i rad. Frihamnsdagarna är en demokratisk mötesplats där medborgarna har möjlighet att träffa staden, företag, samfund, fackförbund, föreningar och politiska partier för att tillsammans stärka demokratin.

Inom nämndens proaktiva demokratiuppdrag har förvaltningen bland annat samarbetat med SOM-institutet utifrån forskningsresultatet kopplat till val och demokrati.

## 2.2.3 Nämndspecifika mål från KF

- 2.2.3.1 Göteborgarna ska uppleva sin kontakt med kommunen som enkel, trygg och att man får den hjälp man behöver. Göteborg är en stad med levande demokrati där medborgarna använder sin rösträtt.

### Måluppfyllelse

#### ■ Viss

Nämnden har under året arbetat med målet utifrån flera olika perspektiv. Nedan följer några exempel.

Nämnden har stöttat staden med omvärlds- och medborgaranalyser samt metodstöd i behovsdriven utveckling för en utvecklad medborgarservice. 2022 har präglats av kris och förändring: pandemi, en osäker omvärld och inom staden omorganisationer. I arbetet med stadens serviceutveckling har detta särskilt märkts genom att efterfrågan av stöd i omvärlds- och scenarioanalys skiftat mer åt hur stadens förvaltningar kan säkra sin service till göteborgarna vid krissituationer.

I samband med ny nämndorganisation 2021 fick nämnden i uppdrag att förvalta och utveckla Göteborgs Stads medborgarkontor. En utredning visade att nuvarande medborgarkontor ligger i rätt geografiska områden men att det saknades närvaro i bland annat sydväst. Detta ledde till att nämnden i sin verksamhetsnominering föreslog etablering av ett nytt medborgarkontor i Frölunda. Kontoret invigdes 29 november 2022. Medborgarkontoren bidrar till ett mer jämlikt serviceutbud över staden och är en av många pusselbitar för att överbrygga glappet mellan digitala och icke-digitala göteborgare. Medborgarkontoren bidrar också till en infrastruktur för lokal demokrati i Göteborgs Stad.

Romano center i väst har under 2022 bidragit till att förenkla kontakten mellan Göteborgs Stads tjänstemän och den nationella minoriteten romer. Detta har skett genom att utbilda tjänstemän och genom att kulturtolka, samhällsvägleda och skapa goda möten med exempelvis socialtjänst, budget- och skuldrådgivning och skolor för göteborgare som tillhör den nationella minoriteten romer.

Nämnden har bedrivit ett proaktivt demokratiarbete tillsammans med stadens målgrupper, förtroendevalda, civilsamhället och andra aktörer. En viktig samverkanspart har varit stadens socialnämnder. Nämnden har även förvaltats och utvecklat infrastrukturen för lokal och digital demokrati där vi givit förutsättningar för möten och dialog på olika arenor och genom olika kanaler. Nämnden har arbetat kunskapshöjande och informerat för att höja intresset för att medverka i den demokratiska processen. Inför valet den 11 september genomförde nämnden valstärkande insatser för att informera göteborgare om varför det är viktigt att rösta, vem som får rösta och hur röstningen går till. Förvaltningen samverkade med över 60 olika aktörer, såsom bolag och förvaltningar i staden och aktörer inom civilsamhället. Val av insatser gjordes utifrån vad forskning och tidigare erfarenheter visar är framgångsrikt. Bland annat rekryterades 59 valambassadörer, personer med olika språkkunskaper och med lokal förankring. Valambassadörerna arbetade främst i områden med lägre valdeltagande och de pratade med cirka 12 000 göteborgare. I områden med lägre valdeltagande gjordes även 50 000 brevutskick med information på lätt svenska, engelska, arabiska och somaliska. Information spreds även via sociala medier och nådde minst 52 000 personer i åldrarna 18–30.

I nämndens verksamhetsplan för 2022 beskrevs flera mått för att mäta måluppfyllelse. Nedan följer en analys utifrån måtten.

**Andel samtal som kommer fram på telefoni och får tala med rätt person i staden.** Under året har undersökningen som mäter stadens tillgänglighet inte genomförts. Förvaltningen har istället genomfört en analys av tidigare undersökningars slutsatser. I analysen har det bland annat framkommit att undersökningen har utmaningar med att ge en rättvisande bild av stadens samlade tillgänglighet. Andel samtal som kommer fram via telefoni är inte nödvändigtvis kopplat till nöjdhet med verksamheten i fråga. Detta mäts bäst i andra typer av undersökningar som är utformade utifrån den specifika verksamhetens uppdrag.

**Det finns e-tjänster för det jag behöver.** Måttet mäts i webbplatsundersökningen för goteborg.se. Förvaltningen driver tillsammans med stadsledningskontoret ett projekt för att revidera goteborg.se. Därför har ingen undersökning genomförts under 2022 och inget nytt resultat kan därför redovisas.

**Andel som har högt förtroende för att invånarna behandlas lika av kommunen.** Förtroende för att invånarna behandlas lika av Göteborgs Stad mäts i SOM-undersökningen. 30 procent uppger att de har ett *ganska* eller *mycket högt* förtroende för att invånarna behandlas lika av kommunen. 35 procent upplever att de har ett *ganska litet* eller *mycket litet* förtroende. Yngre respondenter i undersökningen uppger högre förtroende än äldre och män högre än kvinnor.

**Andel som uppger att de fått ett gott bemötande av tjänsteperson vid senaste kontakt.** Andel som uppger att de fått ett gott bemötande av tjänsteperson vid senaste kontakt är 84 procent. Siffran ligger i linje med snittet bland de kommuner och regioner som genomför statistikmyndigheten SCB:s medborgarundersökning.

**Andel som instämmer i att den digitala servicen staden erbjuder till stor del är utformad efter deras behov.** 27 procent anger att den digitala servicen staden erbjuder *till stor del* är utformad efter deras behov. Andel som svarade att den digitala servicen *helt och hållet* är utformad efter deras behov är för låg för att få fram en procentsats. 44 procent anger däremot att den digitala servicen *till viss del* utgår från deras behov.

**Upplevd möjlighet att påverka inom olika verksamheter (t. ex brukarråd och föräldraråd).** Andel som uppger att de har möjlighet att påverka inom stadens olika verksamheter har ökat marginellt med tre procentenheter till 45 procent under året. Det ligger i snitt med övriga medverkande kommuner och regioner i SCB:s medborgarundersökning.

**Upplevd möjlighet att delta i arbetet med utveckling av kommunen (medborgardialog och samråd).** Andel som upplever att de har möjlighet att delta i arbetet med utvecklingen av kommunen har ökat marginellt med två procentenheter till 34 procent och når målvärdet för 2022. Det ligger i snitt med övriga medverkande kommuner och regioner i SCB:s medborgarundersökning.

**Upplevelse av att kommunen arbetar aktivt med att förbättra integration och delaktighet av människor i samhället.** Andel som upplever att kommunen *till stor del* eller *helt och hållet* arbetar aktivt med att förbättra integration och delaktighet av människor i samhället är 27 procent. Det ligger i snitt med övriga medverkande kommuner och regioner i SCB:s medborgarundersökning. 53 procent upplever att kommunen *till viss del* arbetar med att förbättra integration och delaktighet medan 20 procent *inte alls* upplever att kommunen arbetar med detta.

**Upplevt förtroende för att göteborgarna har demokratiskt inflytande över kommunen.** Förtroende för att göteborgarna har demokratisk inflytande över Göteborgs Stad mäts i SOM-undersökningen. 25 procent uppger att de har ett *ganska eller mycket högt* förtroende för att göteborgarna har demokratiskt inflytande över kommunen. 33 procent upplever att de har ett *ganska litet* eller *mycket litet* förtroende. Yngre respondenter i undersökningen uppger högre förtroende än äldre och män högre än kvinnor. Detta ligger i linje med föregående års resultat.

**Nöjdhet med hur demokratin fungerar i Göteborgs Stad.** Nöjdheten med hur demokratin fungerar i Göteborgs Stad har ökat med fem procentenheter jämfört med föregående år. Göteborg ligger dock fortsatt under snittet i Sverige för nöjdheten med hur demokratin fungerar i kommunen.

**Procent som deltar i kommunalvalet 2022.** 76 procent deltog i kommunvalet i Göteborg. Färre göteborgare röstade i valet 2022 jämfört med 2018. Röstdeltagandet har gått ner i hela landet. SCB:s valdeltagandeundersökning efter valet beräknas vara klar i maj eller juni 2023. Då kommer SCB att ha analyserat i vilka grupper valdeltagandet har gått upp eller ner och kan ge en mer detaljerad bild som Göteborgs Stad kan använda sig av framåt.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andel samtal som kommer fram på telefoni och får tala med rätt person i staden.		39		41
Det finns e-tjänster för det jag behöver.		75		75
Andel som har högt förtroende för att invånarna behandlas lika av kommunen.		27	30	29
Andel som uppger att de fått ett gott bemötande av tjänsteperson vid senaste kontakt.		81	84	83
Andel som instämmer i att den digitala servicen staden erbjuder till stor del är utformad efter deras behov.		26	27	28
Upplevd möjlighet att påverka inom olika verksamheter (t. ex brukarråd och föräldraråd).		42	45	44
Upplevd möjlighet att delta i arbetet med utveckling av kommunen (medborgardialog och samråd).		32	34	34
Upplevelse av att kommunen arbetar aktivt med att förbättra integration och delaktighet av människor i samhället.		22	27	25
Upplevt förtroende för att göteborgarna har demokratiskt inflytande över kommunen.		24	25	26
Nöjdhet med hur demokratin fungerar i Göteborgs Stad.		60	65	62
Procent som deltar i kommunalvalet 2022.			76	83
<i>Utfall för 2020 saknas för samtliga mått. Flertalet mått är nya från 2021 och framåt.</i>				



## 2.2.4 Verksamhetsnära mål

2.2.4.1 Demokrati och medborgarservice ska erbjuda service och tjänster som underlättar vardagen samt stötta staden i serviceutveckling.

### Måluppfyllelse

■ Viss

Nämnden har under året arbetat för att vägleda och lotsa rätt i alla uppdrag. Nämnden har arbetat för att ge göteborgarna förutsättningar att fatta välinformerade och medvetna beslut genom förvaltningens olika rådgivningsverksamheter. Nämnden har även stöttat stadens verksamheter i att utveckla stadens gemensamma service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg. När nämnden stöttat stadens verksamheter i serviceutveckling har fokus varit på att utveckla kontakterna med olika målgrupper.

### Analys av mått

I nämndens verksamhetsplan för 2022 beskrevs flera mått, enligt tabellen nedan, för att mäta måluppfyllelse. Av olika anledningar har samtliga mått inte undersökts under året.

**Kompetens vid kontakt i telefoni och engagemang vid kontakt i telefoni.** Under året har förvaltningen genomfört en analys av servicenivåer i verksamheterna. Analysen har resulterat i att förvaltningen inte genomfört så kallade mystery calls-undersökningar under året. Detta eftersom analysen visar att det finns risk att denna typ av undersökning ger felaktiga resultat. Förvaltningens implementering av ny styrmodell för gemensamma digitala tjänster har också lett till en översyn av nämndens bas- och tilläggstjänster och hur dessa mest effektivt ska följas upp. Förvaltningen kommer genomföra ett utvecklingsarbete under 2023 i syfte att identifiera bättre analysunderlag för exempelvis bättre bedömning av måluppfyllelse och kvalitet i nämndens uppdrag.

Sveriges och kommuner och regioner (SKR) samordnade en mindre servicemätning av telefoni och e-post under 2022. Undersökningen är tyvärr svår att använda för analys av måluppfyllelse eftersom den enbart mätte 200 av flera tusen kontakter som tas med stadens kontaktcenter. Undersökningen genomfördes enbart på stadens gemensamma kontaktcenter och inte på de fördjupade så kallade särskilda svarsgrupperna. I undersökningen ligger stadens kontaktcenter lägre än snittet för andra medverkande kommuner. I svaren går det att avläsa att många upplevt svårigheter i kontakten med handläggare eller annan tjänsteperson de sökt. Brister i tillgängligheten ut i staden ger ett lägre betyg i undersökningen.

**Kännedom om våra tjänster och stöd bland invånare.** Under december 2022 genomförde förvaltningen en kännedomsundersökning som skickades ut till 4000 göteborgare. I undersökningen ställdes frågor om kännedomen kring ett urval av förvaltningens stöd och tjänster. 1435 personer svarade på undersökningen. Undersökningen är fortfarande under bearbetning men preliminära resultat visar bland annat att kännedomen för förvaltningens stöd och tjänster skiljer sig åt beroende på vilken verksamhet det handlar om. Kännedomen om möjligheten att få och bli god man är i undersökningen runt 75 procent. Att staden erbjuder möjligheten till att få skuldrådgivning och konsumentrådgivning känner cirka 40 procent till. De som svarat på undersökningen har en lägre kännedom om att staden erbjuder budgetrådgivning, cirka 25 procent kände till denna tjänst. Kännedom

kring att det finns medborgarkontor att besöka för att få information om Göteborgs Stads verksamheter är runt 48 procent. För Göteborgsförslaget är kännedomen nära 40 procent medan Smarta Kartan endast har en kännedom på cirka 7 procent.

**Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter samt bemötande vid personligt möte med förvaltningens tjänstepersoner.**

Förvaltningens implementering av ny styrmodell för gemensamma digitala tjänster har lett till en översyn av förvaltningens samtliga undersökningar för att mäta nöjdhet med tjänster och stöd. Därför har inga undersökningar av denna typ genomförts under året. För att resultatet från sådana undersökningar ska vara rättvisande och användbara behöver de utformas nära verksamheterna och dess målgrupper. Förvaltningen har därför påbörjat ett utvecklingsarbete för bättre bedömning av måluppfyllelse och kvaliteten i nämndens olika tjänster.

I förvaltningens årliga arbete med att kartlägga stadens service har enkäter gått ut till samtliga förvaltningar och bolag. Frågor har ställts kring nyttjandet av förvaltningens stöd och tjänster kopplat till service samt om dessa levt upp till förväntningarna hos förvaltningar och bolag. I svaren finns önskemål kring ökat samarbete och fortsatt utbyte av kunskap och erfarenheter, tydlighet kring vilket stöd som finns att tillgå samt stöd i samordning kring exempelvis digitala verktyg och kanaler.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Kompetens vid kontakt i telefoni.	4,3	4,6		4,7
Engagemang vid kontakt i telefoni.	4,4	4,8		4,8
Kännedom om våra tjänster och stöd bland invånare.				
Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter.				
Bemötande vid personligt möte med förvaltningens tjänstepersoner.				

*Ovanstående undersökningar, med undantag för kännedomsundersökningen, har inte genomförts under 2022.*

## 2.2.4.2 Demokrati och medborgarservice ska skapa förutsättningar för delaktighet, inflytande och tillit för de som bor och verkar i Göteborg.

### Måluppfyllelse

■ God

Nämnden har under året bedrivit ett proaktivt demokratiarbete där vi skapat förutsättningar för delaktighet, inflytande och tillit. Det har vi gjort tillsammans med stadens målgrupper, förtroendevalda, civilsamhället och andra aktörer. En viktig samverkanspart har varit stadens socialnämnder. De som bor och verkar i Göteborg ska uppleva att det är enkelt och betydelsefullt att vara delaktiga. Nämnden har också arbetat för att våra målgrupper ska ha tillgång till begriplig information om sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter. Vi har givit göteborgarna förutsättningar att fatta välinformerade och medvetna beslut.

### Analys av mått

I nämndens verksamhetsplan för 2022 beskrevs flera mått, enligt tabellen nedan, för att mäta måluppfyllelse. Av olika anledningar har samtliga mått inte undersökts under året.

**Antal registrerade användare på Göteborgsförslag.** Antalet registrerade användare av Göteborgsförslaget fortsätter att öka. Under 2022 har dock ökningen varit lägre än tidigare år. Vid månadsskiftet november/december 2022 hade Göteborgsförslaget 63 000 registrerade användare. Det innebär en ökning från förra året med cirka 8 000 nya registrerade konton. Under 2022 har totalt 117 Göteborgsförslag publicerats för röstning. Detta är en minskning jämfört med året innan då 182 förslag publicerades. 25 av de publicerade förslagen har fått fler än 200 röster och därmed gått vidare till ansvarig nämnd för vidare ärendehantering.

### Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter.

Förvaltningens implementering av ny styrmodell för gemensamma digitala tjänster har lett till en översyn av förvaltningens samtliga undersökningar för att mäta nöjdhet med tjänster och stöd. Därför har inga undersökningar av denna typ genomförts under året. För att resultatet från sådana undersökningar ska vara rättvisande och användbara behöver de utformas nära verksamheterna och dess målgrupper. Förvaltningen har därför påbörjat ett utvecklingsarbete för bättre bedömning av måluppfyllelse och kvaliteten i nämndens olika tjänster.

**Antal/andel nämnder och bolag som nyttjat infrastrukturen för lokal och digital demokrati.** Inför förvaltningens årliga kartläggning kring stadens arbete med demokrati och inflytande har enkäter gått ut till samtliga förvaltningar och bolag. Frågor har ställts kring nyttjandet av infrastrukturen för att stärka den lokala demokratin. Av de 40 förvaltningar och bolag som svarat på enkäten har 16 uppgett att de tagit del av delarna inom infrastrukturen som demokrati och medborgarservice ansvarar för. Socialförvaltningarna beskriver bland annat att de nyttjat olika typer av stöd inom infrastrukturen. Socialförvaltning Centrum och Hisingen och Nordost nämner till exempel samhällsutvecklingsrådets möten. De beskriver även gemensamma arbetsgrupper kring desinformation och även samverkan kring dialoginsatser. Kulturförvaltningen beskriver att de tagit del av kunskap om metoder för inkluderande dialoger. Äldre samt vård och omsorgsförvaltningen uppger att såväl utvecklingsenheten som avdelning hälsofrämjande och förebyggande har samarbetat med demokrati och medborgarservice i uppdrag som till exempel ökad digital delaktighet. Förvaltningen för funktionsstöd svarar att demokrati och medborgarservice har varit involverade i arbetet med "den virtuella vallokalen" och också deltagit vid

aktiviteter inom ramen för satsningen “Din röst”. Familjebostäder och Göteborgslokaler nämner arbete med det valstärkande arbetet under året.

De förvaltningar och bolag som inte svarat att de nyttjat infrastrukturen uppger att det inte varit relevant utifrån deras behov och/eller att demokratifrågor inte rymts inom deras uppdrag. Några förvaltningar uttrycker en önskan om utökat samarbete. Stadsbyggnadskontoret skriver till exempel att de gärna sett ett närmare samarbete med demokrati och medborgarservice för att kunna öka förmågan till medborgardeltagande. Någon förvaltning nämner att det fortfarande inte är helt tydligt vad demokrati och medborgarservice kan hjälpa till med och vad som ligger på den egna förvaltningen. De beskriver att de ser fram emot att ingå i nätverk med fokus på dialog och demokrati, både för att hålla sig uppdaterade och för att möta andra i samma uppdrag. Enkätens svar är viktigt information för att fortsätta utveckla nämndens proaktiva demokratiuppdrag och ansvar för infrastrukturen för att stärka lokal demokrati.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Antal registrerade användare på Göteborgsförslag.</b>	45 300	55 702	63 000	60 000
<b>Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter.</b>				
<b>Antal/andel nämnder och bolag som nyttjat infrastrukturen för lokal och digital demokrati.</b>				

*Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter - måttet är nytt för 2022.*

*Antal/andel nämnder och bolag som nyttjat infrastrukturen för lokal och digital demokrati - måttet redovisas inte i antal utan i beskrivande text ovan.*

*Antal/andel nämnder och bolag som nyttjat infrastrukturen för lokal och digital demokrati - finns ingen siffra från tidigare år eller för 2022. Detta mått ha omhändertagit i enkätutskick till stadens förvaltningar och bolag men kan inte ge ett rättvisande mått då inte alla förvaltningar och bolag svarat på enkäten.*

### 2.2.4.3 Demokrati och medborgarservice ska bidra till en hållbar vardag, jämlik stad och hållbara konsumtionsmönster.

#### Måluppfyllelse

##### ■ Viss

Nämnden har under året arbetat för att bidra till en hållbar vardag och en mer jämlik stad genom bland annat rådgivning, kunskapshöjande insatser och myndighetsutövning. I arbetet har vi samverkat med civilsamhället, akademien, företagare och en rad andra aktörer. Nämnden har även arbetat för att bidra till en ökad livskvalitet och skapat förutsättningar för göteborgarna att leva hållbart. Det har vi gjort genom nämndens samordningsansvar för strategin "Vi skapar förutsättningar för att leva hållbart" i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030. I arbetet med

#### Analys av mått

I nämndens verksamhetsplan för 2022 beskrevs flera mått, enligt tabellen nedan, för att mäta måluppfyllelse. Av olika anledningar har samtliga mått inte undersökts under året.

**Andel som tycker att kommunens information om vad man kan göra för att minska miljö- och klimatpåverkan fungerar bra.** 58 procent uppger att de tycker att informationen om vad man kan göra för att minska miljö- och klimatpåverkan fungerar *ganska* eller *mycket bra* i Göteborgs Stad. Andelen ligger i linje med övriga medverkande kommuner och regioner i SCB:s medborgarundersökning.

**Kännedom om våra tjänster och stöd bland invånare.** Underdecember 2022 genomförde förvaltningen en kännedomsundersökning som skickades ut till 4000 göteborgare. I undersökningen ställdes frågor om kännedomen kring ett urval av förvaltningens stöd och tjänster. 1435 personer svarade på undersökningen. Undersökningen är fortfarande under bearbetning men preliminära resultat visar bland annat att kännedomen för förvaltningens stöd och tjänster skiljer sig åt beroende på vilken verksamhet det handlar om. Kännedomen om möjligheten att få och bli god man är i undersökningen runt 75 procent. Att staden erbjuder möjligheten till att få skuldrådgivning och konsumentrådgivning känner cirka 40 procent till. De som svarat på undersökningen har en lägre kännedom om att staden erbjuder budgetrådgivning, cirka 25 procent kände till denna tjänst. Kännedom kring att det finns medborgarkontor att besöka för att få information om Göteborgs Stads verksamheter är runt 48 procent. För Göteborgsförslaget är kännedomen nära 40 procent medan Smarta Kartan endast har en kännedom på cirka 7 procent.

#### Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter.

Förvaltningens implementering av ny styrmodell för gemensamma digitala tjänster har lett till en översyn av förvaltningens samtliga undersökningar för att mäta nöjdhet med tjänster och stöd. Därför har inga undersökningar av denna typ genomförts under året. För att resultatet från sådana undersökningar ska vara rättvisande och användbara behöver de utformas nära verksamheterna och dess målgrupper. Förvaltningen har därför påbörjat ett utvecklingsarbete för bättre bedömning av måluppfyllelse och kvaliteten i nämndens olika tjänster.

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Andel som tycker att kommunens information om vad man kan göra för att minska miljö- och klimatpåverkan fungerar bra.</b>		58	58	60
<b>Kännedom om våra tjänster och stöd bland invånare.</b>				
<b>Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter.</b>				

*Utfall för 202 saknas för samtliga mått. Andel som tycker att kommunens information om vad man kan göra för att minska miljö- och klimatpåverkan fungerar bra är ny från 2021. Nöjdhet med våra tjänster och stöd bland stadens verksamheter är ny för 2022.*

# 3 Övrig uppföljning till kommunledningen

## 3.1 Utveckling inom personalområdet

### 3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2020	2021	2022
Total sjukfrånvaro (%)	6,9	6,4	6,5
Förvaltningsextern personalomsättning (%)	6,7	10,7	13

**Total sjukfrånvaro.** Förvaltningens totala sjukfrånvaro för 2022 till och med november är 6,5 procent vilket är en liten ökning jämfört med föregående år, men fortfarande lägre än stadens mål på 8,1 procent. Korttidssjukfrånvaron (dag 1-14) är på samma nivå som föregående år medan långtidssjukfrånvaron (dag 15-) har ökat.

Den totala långtidssjukfrånvaron har varit lägre för 2022 jämfört med 2021 under alla månader med undantag för april och november.

**Förvaltningsextern personalomsättning (%).** Trenden från föregående år håller i sig på så sätt att fler medarbetare har påbörjat sin anställning under 2022 jämfört med 2021, 40 respektive 19 personer. Även antalet medarbetare som slutat under året har samma trend och är högre jämfört med 2021, 25 jämfört 19 personer förra året.

### 3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

#### Övergripande läge

Förvaltningen har fortsatt ett gott läge med en förhållandevis låg sjukfrånvaro och vid rekryteringar ser vi att det finns intresse för att arbeta på förvaltningen. Utmaningar finns i förhållande till arbetsbelastning på såväl chefs- som medarbetarnivå. Detta har framkommit i tidigare chefs- och medarbetarenkät och i verksamhetens analys av sjukfrånvaron. Förvaltningens arbete har under 2022 präglats av arbete med att implementera ny organisation som genomfördes under 2021 och nya arbetssätt. Under våren 2022 startade ett arbete med att utveckla förvaltningens kultur med utgångspunkt från stadens förhållningssätt. Medarbetare och chefer har varit delaktiga i framtagande av nyckelbeteenden som ska präglade förvaltningens kultur.

### **Avvikelser och åtgärder**

Ännu så länge har möjligheten att tillgodose förvaltningens behov av kompetens varit relativt god såväl som på senior kompetens. Det gäller framförallt för kvalificerat handläggningsarbete samt projektledarkompetens. Utmaningarna består dels i att utbudet på marknaden är förhållandevis litet, dels i att kandidaternas löneanspråk är högre än förvaltningens lönestruktur. Personalomsättningen har under året ökat något och effekt har märkts på Överförmyndarenheten då alla årsräkningar inte hinner bli klara till årsskiftet på grund av att erfarna handläggare slutat under året. Enheten har problem att hitta erfarna handläggare och vi fortsätter prioritera lönesatsningar för handläggare.

### **Möjlighet att utföra grunduppdraget**

Statistiken över sjukfrånvaron och resultaten från det systematiska arbetsmiljöarbetet tyder på en generellt god arbetsmiljö. Förvaltningen har liksom tidigare år satt upp mål för arbetsmiljöarbetet och ett flertal aktiviteter har genomförts under året.

Förvaltningen har under året förberett för start av uppdraget ny styrmodell för stadengemensamma digitala tjänster där förvaltningen är en av tre leverantörer. Arbetet har medfört hög arbetsbelastning på flera funktioner såsom chefer och stödfunktioner. Fördelning och struktur av arbetet har skett genom inrättande av styrgrupp samt roller för implementering av styrmodellen. Det är trots detta hög arbetsbelastning då förvaltningen inte tilldelats extra resurser för införandet. Förvaltningen präglas av ett högt utvecklingstempo och har sedan bildandet 2013 vuxit med cirka 200 procent. Förvaltningen ser en risk för lägre måluppfyllelse och sämre kvalitetsmässiga leveranser på grund av nämndens breda uppdrag som utförare av grunduppdrag inom välfärdsområdet, att vara 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 olika styrprinciper och finansieringskällor. Förvaltningen är även den enda förvaltning i staden som stödjer två nämnder vilket är ytterligare en komplexitet att hantera.

Det verktyg för temperaturmätningar som upphandlades under 2021 har börjat användas i delar av förvaltningen med framgång. De chefer som använt verktyget har upplevt att det är till stöd vid arbete med enheternas arbetsmiljö. Ytterligare delar av förvaltningen kommer under våren 2023 påbörja användande av verktyget.

### **3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning**

Frågan om långsiktig kompetensförsörjning är prioriterad. Förvaltningen har utvecklat arbetssätt och metoder för att möta den kommande utmaningen med minskad tillgång till arbetskraft.

Nedan följer exempel på arbetssätt och metoder och förväntade effekter för kompetensförsörjningen:

- Analys av kompetensförsörjningsbehov är en implementerad del av förvaltningens planeringsprocess och en del i verksamhetsplanerna. Det bidrar till långsiktig planering och att möjliggöra relevanta åtgärder både på förvaltnings- och avdelningsnivå.
- En förvaltningsgemensam kompetensförsörjningsplan tas fram vilket bidrar till tydlig analys och styrning av kompetensförsörjningen.
- Utifrån förvaltningens tre målområden har två inriktningar tagits i fram i



planeringen som är styrande för alla verksamheter. Inriktningarna är "Utveckla förvaltningens och stadens arbete med att nå alla göteborgare" samt "Nyttja digitaliseringen möjligheter". Dessa inriktningar, som även följs upp, förväntas ge större effekt i verksamheternas utvecklings-  
effektiviseringsarbete.

- Ett digitaliseringsprojekt bedrivs inom överförmyndarenheten vilket förväntas bidra till ökad effektivitet. Projektet följs även noga för att kunna bidra till lärdomar och systematik inför kommande digitalisering.

## 3.2 Ekonomisk uppföljning

### 3.2.1 Analys av årets utfall

#### Resultatredovisning i sammandrag

	Bokslut 2022	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021	Bokslut 2020
Intäkter	73 679	74 184	-505	71 619	74 821
Kostnader	-161 466	-162 354	887	-144 437	-130 322
Kommunbidrag	88 170	88 170	0	87 110	62 400
Interna bidrag	-	-	-	1 098	-
<b>Resultat</b>	<b>380</b>	<b>0</b>	<b>380</b>	<b>15 388</b>	<b>6 893</b>
Eget kapital	11 380	11 000	380	26 388	16 592

Demokrati och medborgarservice resultat för 2022 är 380 000 kronor. Det positiva resultatet motsvarar ungefär 0,2 procent av omsättningen vilket får ses som ett resultat i linje med budget och därmed i balans. Det som under 2021 skapade ett stort överskott var bland annat nya uppdrag som inte var i full drift från början på året, exempelvis inom nämndens demokratiuppdrag.

Intäkterna ökade med ungefär 2,9 procent jämfört med 2021 men blev ändå 0,5 miljoner kronor lägre än budget för året. Det är framförallt inom särskilda svarsgrupper på kontaktcenter som intäkterna blivit lägre än budgeterat på grund av minskade volymer men också att Boplats sa upp sin särskilda svarsgrupp.

Kostnaderna ökade med 11,8 procent men blev ändå 0,9 miljoner lägre än budgeterat. Det hänger delvis samman med lägre volymer inom särskilda svarsgrupper där verksamheten försökt att ställa om utifrån lägre volymer.

## 3.3 Värdering av eget kapital

Demokrati och medborgarservice har från föregående år ett eget kapital på 11 miljoner kronor. Det huvudsakliga syftet med nämndernas egna kapital är att möjliggöra ett långsiktigt ekonomiskt tänkande i verksamheten, så att hastigt förändrade förutsättningar kan överbryggas. Nämnden ska årligen värdera verksamheten utifrån ett risk- och väsentlighetsperspektiv och utifrån riskbilden motivera en rimlig nivå på det egna kapitalet.

#### Riskbedömning

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 villkora uppsägningstid för att möjliggöra ett omställningsarbete.

På kostnadssidan finns som alltid också en osäkerhet kring personalkostnaderna, då avgångar, vakanser, rekryteringar och omfattningen av frånvaro kan påverka. För en nämnd i demokrati och medborgarservices storlek kan även mindre förändringar få stora konsekvenser.

2022 års resultat på 380 000 kronor innebär att det egna kapitalet för närvarande är knappt 11,4 miljoner kronor. Utifrån riskbedömningen ovan föreslår nämnden ett eget kapital på 11 miljoner och därmed en återredovisning till kommunstyrelsen på 380 074,34 kronor.

## 3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

### 3.4.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Under de senaste åren har förvaltningen genomfört ett utvecklingsarbete inom ledning och styrning för att bland annat tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete utifrån *två* nämnders reglementen. I arbetet har vision, målområden och strategier samt ny organisation implementerats. Detta för att underlätta innehåll och kvalitet i den systematiska planeringen och uppföljningen av verksamheten. Under 2022 har förvaltningen lagt grunden för att stärka organisationskulturen. I arbetet har stadens förhållningssätt konkretiserats och nyckelbeteenden tagits fram som är viktiga i våra uppdrag. Genom förhållningssätten och beteendena har förvaltningen en förhoppning om att bli en ännu bättre och mer välfungerade förvaltning som gör rätt saker på rätt sätt för dem vi är till för.

Under hösten har förvaltningen utvärderat systemet för styrning, uppföljning och kontroll utifrån den rapportmall som finns framtagen som stöd från staden. Förvaltningen bedömer att det finns en tydlig systematik från tidig analys inför planering av verksamheten till uppföljning av leveranser och resultat. Nämndernas riskhantering är integrerad i samtliga metoder för planering och uppföljning. Förvaltningen har under året rekryterat avdelningscontrollers. Dessa roller ska stärka avdelningens ledning och styrning genom strukturerat arbete med planering och uppföljning samt analys- och utvecklingsarbete.

Under året har förvaltningen ytterligare förbättrat förutsättningar för bredare och mer kvalitativ analys genom implementering av målområdesforum. Målområdesforum är en tvärgående grupp med ansvar att analysera omvärld och trender samt resultat från kundundersökningar. Forumet har även ansvar att identifiera mått för måluppfyllelse samt för kvaliteten i nämndernas leveranser.

Förvaltningen bedömer att det finns en styrka i vår kultur kring arbetet med styrning, uppföljning och kontroll utifrån att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt. Förvaltningen anser att ledningen på samtliga nivåer är tydliga med vilka förhållningssätt som gäller samt vilka arbetssätt förvaltningen ska arbeta efter.

Förvaltningen ser att det finns ett förbättringsområde kring arbetssätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål. Detta gäller exempelvis avvikelshantering inom privatekonomisk rådgivning som styrs utifrån socialtjänstlagen. Under 2023 kommer förvaltningen därför påbörja ett utvecklingsarbete för att öka systematiken kring avvikelshantering.

Förvaltningen säkerställer att iakttagelser från externa aktörers revisioner och tillsyner lämnas till nämnden genom aktörernas skriftliga rapporter och/eller muntliga dragningar. Vid förra årets utvärdering av systemet för styrning, uppföljning och kontroll identifierade förvaltningen ett förbättringsområde kopplat till dessa revisioner och tillsyner, exempelvis dataskyddsombudets årliga granskning och länsstyrelsens tillsyn av överförmyndare. Under året har förvaltningen därför tagit fram ett systematiskt arbetssätt där rekommendationer som extern aktör lämnat analyseras och arbetas in i förvaltningens förbättringsarbete.

Utifrån den granskning som stadsrevisionen gjorde 2021 bedömde revisionen att

nämnden skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Dessutom ansåg revisionen att den interna kontrollen varit tillräcklig. Stadsrevisionen lämnade därför inga rekommendationer till nämnden inför verksamhetsåret 2021. Stadsrevisionens särskilda granskning av budget- och skuldrådgivningen under 2022 har inte, enligt revisionens muntliga återkoppling, visat på felaktigheter eller brister.

### **3.4.2 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning**

Som en del i förvaltningens planeringsarbete tar vi på olika sätt reda på de behov och förväntningar som de vi är till för har på vår verksamhet. Detta för att få en så bred bild som möjligt av deras och omvärldens förväntningar för att kunna påverka verksamhetens inriktning.

Tidigt i planeringen analyserar förvaltningen de trender i omvärlden som påverkar förvaltningens uppdrag och målgrupper. Genom att arbeta med trenderna får vi information och lärdom om vad som kan påverka våra målgruppers upplevelse av den kommunala servicen. I kund- och medborgarundersökningar samt utifrån synpunkter från de vi är till för tar vi reda på vad som är viktigt för våra målgrupper. Resultaten analyseras bland annat i metoden för nuläges- och riskanalys, som är en del av förvaltningens planeringsprocess. Genom att analysen tidigt arbetas in i varje avdelnings planering finns goda förutsättningar för att målgruppernas behov ska finnas med i avdelningarnas utvecklingsplaner. Förvaltningen kommer fortsätta utveckla arbetet med målgruppsanalyser under 2023.

Löpande under året använder förvaltningen olika metoder för uppföljning. I metoderna analyserar vi kvalitet i leveranser samt resultat och måluppfyllelse. I det fall vi identifierar brister eller förbättringsområden värderas dessa utifrån om de kräver omedelbar justering eller om de kan arbetas in i det långsiktiga utvecklingsarbetet. Förvaltningen ser att det finns ett förbättringsområde kring arbetssätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål. Detta gäller exempelvis avvikelshantering inom privatekonomisk rådgivning som styrs utifrån socialtjänstlagen. Under 2023 kommer förvaltningen därför påbörja ett utvecklingsarbete för att öka systematiken kring avvikelshantering.

### **3.4.3 Kriskommunikation**

Krisledningsplanen för nämnden för demokrati och medborgarservice bygger på Göteborgs Stads riktlinje för krishantering och Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation. Nämndens krisledningsplan uppdaterades i mars 2022. Nämnden har ett särskilt ansvar i Göteborgs Stads kriskommunikation i och med sitt ansvar för kontaktcenter, goteborg.se och Göteborgs Stads Facebooksida samt för omvärldsbevakning i sociala medier vid en extraordinär händelse. Verksamheterna som hanterar dessa kanaler har utsett funktionsgrupper och har tagit fram stödmaterial med manualer för snabb hantering i kris.

Under 2023 planerar nämnden att ta fram en kommunikationsplan för sin generella krishantering och en plan för nämndens alternativa kommunikationskanaler samt på andra sätt hålla kunskaperna om kriskommunikation aktuella.

### 3.4.4 Övriga beslut och/eller uppdrag

**Stadens nya styrmodell för digitala tjänster.** Under året har det genomförts ett stort arbete i förvaltningen med att förbereda inför att nämnden blir leverantör av fem gemensamma digitala tjänster från 2023. Innehållet i tjänsterna har definierats och dokumenterats och kostnad per tjänst har tagits fram. Förvaltningen har bjudit in samtliga berörda förvaltningar och bolag till kunddialoger under hösten. Det har även gjorts ett arbete med att definiera vilka roller som behöver finnas i förvaltningens tjänsteorganisation. Förvaltningen har under året arbetat tätt tillsammans med de två övriga leverantörerna Intraservice och inköp och upphandling samt stadsledningskontoret. Nämnden har gjort förberedelserna utan extra resurser och påverkan på förvaltningen har varit stor och påverkat arbetsmiljön.

**Barnbokslut.** FN:s konvention om barnets rättigheter antogs av FN:s generalförsamling 1989 och blev juridiskt bindande att följa för Sverige 1990. Barnkonventionen blev lag den 1 januari 2020 och med anledning av detta kartlade stadsledningskontoret 2019 stadens arbete med barnkonventionen.

Kommunfullmäktige gav kommunstyrelsen i juni 2020 i uppdrag att ta fram en stadenövergripande barnrättsplan. Samtidigt fick samtliga nämnder och styrelser i uppdrag att årligen upprätta ett barnbokslut. Nämndens barnbokslut finns därför med som bilaga till denna rapport.

### 3.4.5 Krisledningsplaner och beredskapsplaner

#### **Hur framskrider arbetet med beredskapsplanerna?**

Under januari 2023 beräknas planen att färdigställas. Det som återstår är vissa avsnitt i beredskapsplanen såsom prioriteringar och minikrav gällande samhällsviktig verksamhet och lagreglerad verksamhet samt framtagande av bemanningsplan.

#### **Har ni reviderat era krisledningsplaner under 2021-2022?**

Krisledningsplanen reviderades under mars 2022.

# 4 Bokslut

## 4.1 Sammanfattande analys

Demokrati och medborgarservice resultat för 2022 är 380 000 kronor. Det positiva resultatet motsvarar ungefär 0,2 procent av omsättningen vilket får ses som ett resultat i linje med budget och därmed i balans. Det som under 2021 skapade ett stort överskott var bland annat nya uppdrag som inte var i full drift från början på året, exempelvis inom nämndens demokratiuppdrag.

Intäkterna ökade med ungefär 2,9 procent jämfört med 2021 men blev ändå 0,5 miljoner kronor lägre än budget för året. Det är framförallt inom särskilda svarsgrupper på kontaktcenter som intäkterna blivit lägre än budgeterat på grund av minskade volymer men också att Boplats sa upp sin särskilda svarsgrupp.

Kostnaderna ökade med 11,8 procent men blev ändå 0,9 miljoner lägre än budgeterat. Det hänger delvis samman med lägre volymer inom särskilda svarsgrupper där verksamheten försökt att ställa om utifrån lägre volymer.

## 4.2 Resultaträkning

Resultaträkning	Utall 2022
Bidrag	795
Försäljning av verksamhet och konsulttjänster	72 857
Försäljningsintäkter	27
- Verksamhetens intäkter	73 679
Personalkostnader	-122 025
Övriga verksamhetskostnader	-39 441
- Verksamhetens kostnader	-161 466
- Verksamhetens nettokostnader	-87 787
Kommunbidrag	88 170
Kommuninterna bidrag	
- Generella statsbidrag och utjämning	88 170
- Verksamhetens resultat	381
Finansiella kostnader	1
- Resultat efter finansiella poster	380
- Resultat	380

## 4.3 Balansräkning

Balansräkning	IB 2022	Utfall 2022	UB 2022
Kundfordringar	1167	-330	837
Fordringar hos anställda	142	108	250
Ankomstregistrerade leverantörsfakturor	271	40	311
Fordringar för statliga bidrag och kostnadsersättningar	0	2	2
Kommunkonto	54 095	-12 992	41 103
Fordran moms, redovisningskonto	946	-453	493
Förutbetalda kostnader	4 512	-1 560	2 953
Upplupna intäkter	259	-259	0
Summa Fordringar	61 393	-15 444	45 949
Checkkonto	6 835	382	7 217
Summa Kassa och bank	6 835	382	7 217
Summa Omsättningstillgångar	68 228	-15 061	53 166
Summa Tillgångar	68 228	-15 061	53 166
Årets resultat		-2 401	-2 401
Summa Årets resultat		-2 401	-2 401
Eget kapital, ingående värde	-29 627	18 627	-11 000
Summa Övrigt eget kapital	-29 627	18 627	-11 000
Summa Eget kapital	- 29 627	-16 226	-13 041
Leverantörsskulder	-5 147	1 653	-3 494
Moms redovisningskonto	-268	204	-64
Skulder statsbidrag och avgifter, skatter	-597	597	0
Upplupna löner	-25 214	1 543	-23 671
Upplupna semesterlöner	-4 609	416	-4 193
Upplupna sociala avgifter	-1 881	-5 939	7 820
Övriga interimsskulder	-884	361	-522
Summa Kortfristiga skulder	-38 601	-1 164	-39 765
Summa Skulder	-38 601	-1 164	-39 765
Summa Eget kapital, avsättningar och skulder	-68 228	15 061	-53 166
Summa Balansräkning	0	0	0

IB = ingående balans

UB = utgående balans



# 5 Styrinformation till nämnden

## 5.1 Uppföljning utifrån grunduppdraget

För att tydliggöra och förenkla förvaltningens arbete, utifrån nämndens breda ansvar samt två nämnders reglementen, har förvaltningen i både planering och genomförande under 2022 utgått från tre övergripande målområden:

- Service
- Demokrati och delaktighet
- Hållbarhet.

Målområdena har en direkt koppling till nämndens verksamhetsnära mål. Uppföljningen av nämndens och förvaltningens leveranser och resultat under 2022 redovisas därför både under denna rubrik och under kapitel 2.2.4 Verksamhetsnära mål.

Under året har verksamheterna gått över till ett postpandemiläge samtidigt som de behövt förhålla sig till stora osäkerheter i omvärlden. Den större omorganisation som staden gick in i med ny nämndorganisation 2021 märks fortfarande i efterfrågan på stöd och i etableringen av nya samverkansformer. Även förändringen av Göteborgs Stads organisation inom stadsutvecklingsområde har påverkat förvaltningens stöd till övriga staden.

### Målområde service

**Nytt medborgarkontor i Frölunda och utveckling av medborgarkontoren.** I samband med ny nämndorganisation 2021 fick förvaltningen i uppdrag att förvalta och utveckla stadens medborgarkontor. Som start för uppdraget genomfördes en utredning om medborgarkontorens uppdrag samt var kontoren geografiskt bör vara placerade. Utredningen visade att befintliga kontor ligger i rätt områden men att det saknades närvaro i sydväst. Detta ledde till att nämnden i sin verksamhetsnominering föreslog etablering av ett nytt medborgarkontor i Frölunda. Kontoret invigdes 29 november 2022. Inom projektet har ett grafiskt manér för medborgarkontoren tagits fram, där kontoret i Frölunda fick vara pilot.

Invånarna i sydvästra Göteborg får kortare resväg för att besöka ett medborgarkontor. Det kan innebära att tröskeln sänks och att vi når fler som behöver samhällsvägledning. Ett gemensamt grafiskt manér som på ett pedagogiskt sätt visar vilken hjälp man kan få på ett medborgarkontor, gör verksamheten mer tillgänglig lättare att känna igen. Frölunda får en ny mötesplats som på sikt ska bli ett komplement till övriga mötesplatser i området.

Utredningen av uppdrag och geografisk placering väckte frågor om möjliga verksamheter för samlokalisering, grundbemanning och medborgarkontorens serviceutbud. Dessa frågor utreds också nu, med leverans i slutet av januari 2023. Förvaltningen har lämnat ett uppdrag till stadsledningskontoret och lokalsekretariatet att med utredningen som grund göra en förstudie för att hitta bästa lösningen för ny lokal för medborgarkontoret i Bergsjön.

Medborgarkontoren bidrar till ett mer jämlikt serviceutbud över staden och är en av många pusselbitar för att överbrygga glappet mellan digitala och icke-digitala

göteborgare. Medborgarkontoren bidrar också till en infrastruktur för lokal demokrati i Göteborgs Stad.

**Förenklade kontaktvägar mellan tjänstepersoner och den nationella minoriteten romer.** Romano Center i Väst har under 2022 utbildat tjänstepersoner i Göteborgs Stad för att förenkla kontakten med den nationella minoriteten romer. Verksamheten har även bidragit till att skapa goda möten mellan göteborgare som tillhör minoriteten romer och exempelvis socialtjänst, budget- och skuldrådgivning och skolor.

**Fler följare på Instagram och Facebook.** Under 2022 har antalet följare av Göteborgs Stads konto på Instagram ökat med 194 procent och på Facebook med drygt 5 procent. Instagramkontot är nyare och har därför större tillväxtpotential än Facebookkontot. Under året har en satsning på marknadsföring genomförts av Instagram för att öka kännedomen och antalet följare. Annonseringen verkar ha gett effekt. Fler följare på Facebook och Instagram innebär att fler medborgare nås av information om Göteborgs stads verksamheter.

**Telefoni och chattforum.** Under 2022 har förvaltningen startat nya svarsgrupper inom kontaktcenter samt en ny form av chattforum. Exempel på detta:

- Införande av kundforum Kundo, i samarbete med Göteborgs Stads Parkering, ny kanal med nytt arbetssätt.
- Införande av tillfällig särskild svarsgrupp för valnämndens kansli inför valet.
- Införande av ny särskild svarsgrupp för förvaltningen för inköp och upphandling.
- Fördjupat samarbete med miljöförvaltningen utifrån tillståndsfrågor.

Under det gångna året har förvaltningen även fortsatt arbetet med att utveckla service till de verksamheter i staden som redan använder sig av förvaltningens tjänster. Exempel på detta:

- Kvalitetsutveckling och effektivisering av ansökningshantering för stiftelser.
- Effektivisering av arbetssätt, till exempel gentemot Göteborgs Stads Parkering.
- Införande av nya arbetssätt utifrån nytt verksamhetssystem gentemot för- och grundskoleförvaltningen.
- Införande av nya Serviceguiden. I Serviceguiden hanteras de kontaktuppgifter och öppettider som sedan visas upp på [goteborg.se](http://goteborg.se).

Verksamheterna har ett pågående arbete med att utgå från kvalitet för såväl beställarorganisation som medborgare, vilket gett resultat.

**Revidering av [goteborg.se](http://goteborg.se).** Tillsammans med stadsledningskontoret driver demokrati och medborgarservice projektet att revidera [goteborg.se](http://goteborg.se). Under 2022 har projektet levererat effektmål för [goteborg.se](http://goteborg.se), man har utrett arbetssätt för webborganisationen samt genomfört en nollmätning av den kommunikativa användarupplevelsen på [goteborg.se](http://goteborg.se). Under hösten uppstod produktionsproblem i den tekniska miljön hos Intraservice som utvecklar den reviderade webbplatsen, vilket gjorde att ursprunglig tidplan inte kunde hållas. Projektet har därför förlängts och planerad lansering är 28 mars 2023.

Det ordinarie arbetet med [goteborg.se](http://goteborg.se) har under 2022 hållits på en något reducerad

nivå eftersom revideringsprojektet resurssatts från ordinarie verksamhets bemanning. I takt med att projektet framlöpt har man även ställts inför valet om att antingen senarelägga lanseringen av nya goteborg.se eller gå in med redaktörskompetens och hjälpa stadens verksamheter med att fylla de egna sidorna med innehåll. Man valde att avlasta stadens verksamheter, för att möjliggöra lansering enligt plan, vilket fordrat ytterligare resurser från ordinarie verksamhet. Effekterna för servicen till stadens verksamheter blev att man under sex månader inte hållit redaktörsutbildningar på enhetsnivå. Under perioden och har man dock hållit enstaka utbildningstillfällen utifrån verksamheternas behov, för att inte skapa problem för enskilda verksamheter. Förvaltningen har gjort bedömningen att omfördelningen av resurser inte påverkat kvaliteten på innehållet på goteborg.se och alltså inte har påverkat medborgarna.

**Utbildning i bemötande.** Förvaltningen har genomfört 13 bemötandeutbildningar för stadens verksamheter under 2022. Det har även genomförts en inspirationsföreläsning för 300 personer på stadens konferens för Attraktiv arbetsgivare. Utvärderingen av utbildningarna visar att de varit uppskattade. Förvaltningen ser att det skulle få större effekt för stadens sammantagna förmåga till bemötandekompetens om bemötandefrågan lyftes strukturellt till en gemensam fråga för hela staden. Som exempel vid gemensamma introduktionsprogram för nyanställda, morgondagens chef och liknande.

**Hantering av plötsligt ökat samtalstryck från medborgare.** I april 2022 inträffade ett systemfel i det nya verksamhetssystemet IST på för- och grundskoleförvaltningarna, vilket medförde att en felaktig summa skrevs på fakturorna som skickades ut till medborgarna.

I oktober drabbades grundskoleförvaltningen av en större personuppgiftsincident för lärplattformen Vklass, då en okänd person olovligen laddade ner personuppgifter rörande cirka 47 000 elever.

Vid båda dessa tillfällen genomförde förvaltningen snabba och effektiva åtgärder på kontaktcenter och på goteborg.se där medborgarens behov av smidig service kunde tillgodoses i kontakten med kommunen.

**Omvärlds- och scenarioanalys med fokus på krissituationer.** Inom omvärlds- och scenarioanalys för serviceutveckling har det efterfrågade stödet från övriga staden alltmer handlat om analyser som utgår ifrån beredskapsplaner för hur förvaltningar kan säkra servicen till göteborgarna i krissituationer. Under året har också arbetet med nästa trend- och scenarioanalys genomförts med breddat deltagande av bolag och civilsamhällesorganisationer, utöver deltagandet av Göteborgs Stads tjänstepersoner och politiker.

**Användardriven utveckling stärker servicekulturen.** Metodstödet för användardriven utveckling har återgått till fysiska utbildningstillfällen och utvecklingsprogram. Under hösten nåddes milstolpen 3 000 medarbetare som antingen genomgått utbildning eller varit med i utvecklingsprogrammen där man får stöd i konkreta utvecklingsprojekt. Insikterna från att arbeta med användardriven utveckling stärker servicekulturen och utvecklingsprogrammen ger konkreta resultat för att förbättra Göteborgs Stads tjänster och service i mötet med göteborgarna.

**Digital serviceutveckling av avancerade e-tjänster.** I den digitala

serviceutvecklingen har efterfrågan ökat något. Efterfrågan minskar för blanketterorienterade e-tjänster och ökar för mer avancerade e-tjänster med integrationer mot olika verksamhetssystem. Stödet av mer avancerade e-tjänster kommer att kräva ökat samarbete med Intraservice.

**Utvärdering av onödig efterfrågan.** Förvaltningen har under hösten testat ekonomistyrningsverkets metod för att identifiera och avhjälpa onödig efterfrågan. Onödig efterfrågan är till exempel när en medborgare som kontaktar kommunen inte har förstått informationen på webbplatsen eller inte fått återkoppling i sitt ärende. Förvaltningen har testat metoden med hjälp av servicevägledare på kontaktcenters för- och grundskoleservice. Testet har gjorts på familje- och inkomstredovisning, som är ett avgränsat område som genererar många frågor. Inom ramen för metoden har onödig efterfrågan identifierats och lösningsförslag tagits fram. Testet av metoden föll väl ut och förvaltningen kommer fortsätta att jobba med metoden för att stötta övriga Göteborgs Stad och på sikt stärka stadens service till de vi är till för.

**Längre väntetider för rådgivning.** Väntetiderna är längre till flera av förvaltningens rådgivningstjänster. Framför allt gäller det tillgång till budget- och skuldrådgivning samt överförmyndarens granskning av årsräkningar med följande beslut om arvode för utfört ställföreträdaruppdrag. Enheterna arbetar med information, processutveckling och digitalisering för att effektivisera arbetet, korta kötiderna och skapa rätt förväntningar.

Efterfrågan på budget- och skuldrådgivning var hög under sommaren vilket, tillsammans med att det uppstått vakanser, medfört långa väntetider. Antal ärenden har under 2022 ökat med cirka 38 procent jämfört med föregående år. Verksamheten har gjort en genomlysning av samtliga uppdrag och ansvar och har gjort nödvändiga justeringar för att jobba mer effektivt. Detta gäller särskilt det utåtriktade förebyggande arbetet.

**Serviceutveckling inom stadens överförmyndarverksamhet.** Som ett led i att öka tillgängligheten till överförmyndarenheten och samtidigt frigöra tid inom myndighetsutövningen har det under året utretts om en så kallad verksamhetsspecifik kundtjänst på kontaktcenter kan bli aktuell. Planer finns för införande under 2023.

Överförmyndarenheten har som en pilot genomfört tre utbildningar av nya gode män. Utbildningarna har genomförts i egen regi med ett uppdaterat utbildningsmaterial och har varit både fysiska och digitala. Intresset för utbildningarna har varit stort och deltagarna mycket nöjda. En förklaring till det stora intresset är sannolikt lyckade kommunikationsinsatser, att utbildningen är mer komprimerad än tidigare samt att den varit kostnadsfri. Det stora intresset ger förhoppningen om att kunna utbilda fler gode män som i sin tur kan korta väntetiderna för att få god man.

**Stadens nya styrmodell för digitala tjänster.** Under året har det genomförts ett stort arbete i förvaltningen med att förbereda inför att nämnden blir leverantör av fem gemensamma digitala tjänster från 2023. Innehållet i tjänsterna har definierats och dokumenterats och kostnad per tjänst har tagits fram. Förvaltningen har bjudit in samtliga berörda förvaltningar och bolag till kunddialoger under hösten. Det har även gjorts ett arbete med att definiera vilka roller som behöver finnas i förvaltningens tjänsteorganisation. Förvaltningen har under året arbetat tätt tillsammans med de två övriga leverantörerna Intraservice och inköp och upphandling samt stadsledningskontoret. Nämnden har gjort förberedelserna utan extra resurser och påverkan på förvaltningen har varit stor. Arbetet som har

genomförts för att implementera den nya styrmodellen ha även påverkat målområde demokrati och delaktigheter eftersom nämnden kommer leverera tjänster kopplade till demokrati, exempelvis Göteborgs förslaget.

### **Målområde demokrati och delaktighet**

**Digital processguide för medborgardialog.** Förvaltningen har fortsatt arbetet med att ta fram en digital processguide för dialog och medborgardialog. Processguiden ska vara ett stöd för övriga förvaltningar, nämnder, bolag och styrelser i deras arbete med medborgardialog. Den ursprungliga planen att lansera processguiden under hösten 2022 har reviderats på grund av förseningar i stadens lansering av det nya digitala navet och behov av en feedbackrunda hos andra förvaltningar. Flertalet förvaltningar har dock testat en betaversion och gett feedback. Förvaltningen ser nu över hur lanseringen av processguiden kan synkas ihop med fler delar i demokratiuppdraget kopplat till dialog och medborgardialog.

**Förtydliga demokratiuppdraget genom delaktighetstrappan.** För att synliggöra och förtydliga nämndens och övriga nämnders uppdrag kring demokrati och delaktighet, har Sveriges kommuner och regioners metod delaktighetstrappan använts i kommunikationssyfte. Detta synliggör graden av delaktighet när demokratiinsatser planeras eller när förvaltningen stöttar och samverkar med andra verksamheter i Göteborgs Stad.

**Stadenövergripande nätverk om delaktighet.** Förvaltningen har påbörjat arbetet med att starta två stadenövergripande nätverk:

- Ett av nätverken ska stötta andra förvaltningar och bolag i deras arbete med delaktighet och inflytande.
- Det andra nätverket ska främja ett kunskaps- och erfarenhetsutbyte mellan de bolag och förvaltningar som arbetar med lokala medborgar- och boendebudgetar.

Båda nätverken kommer ha sina första träffar under våren 2023. Syftet med Göteborgs Stads delaktighetsnätverk är att vara interna mötesplatser för stadens tjänstepersoner. Genom att delta i nätverken får tjänstepersoner erfarenhetsutbyte och kunskapspåfyllning om metoder och arbetsprocesser i arbetet med demokratisk delaktighet och inflytande.

**Samverkan kring valstärkande insatser.** Förvaltningen har under året byggt upp en samverkansmodell på lokal nivå där andra förvaltningar, bolag och civilsamhällsorganisationer kunnat samverka för ökat valdeltagande.

**Invånarguider/demokratiguider för att nå svårnådda grupper.** Förvaltningen har under året arbetat med utveckling av metoden invånarguider. Projektet invånarguider som drivs tillsammans med socialförvaltning Hisingen utgår från en metod där Göteborgs Stad anställer personer på lokal nivå. De arbetar som guider och fungerar som en länk mellan Göteborgs Stad och målgrupper i områden där staden behöver öka delaktighet och tillit. Det kan handla om yngre, äldre, personer med funktionsvariation och boende i utvalda områden. Guiderna lyssnar även in behov hos invånarna de möter i det uppsökande arbetet. Med detta arbetssätt kan förvaltningen utöka sitt arbete med att nå grupper som staden haft svårt att nå.

**Romano Centers i Västs (RCV) metod för ökad delaktighet.** RCV har arbetat

med en metod i tre delar för att öka delaktighet, inflytande och tillit:

1. Lyssna in målgruppens förväntningar och behov när det gäller delaktighet och inflytande.
2. Efter samtycke från målgruppen genomföra ett förmöte med till exempel socialtjänsten. Syftet är att förenkla och säkerställa att målgruppen har tillgång till begriplig information om sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter och att målgruppen ska känna förtroende för Göteborgs Stad.
3. Delta på möte tillsammans med målgruppen och kulturtolkar och på så vis tillsammans med socialtjänsten skapa tryggare möten där minoriteten får möjlighet till delaktighet, inflytande och tillit.

**Arbetet med Frihamnsdagarna.** Nämnden för demokrati och medborgarservice har gett ett aktivt stöd inför och under Frihamnsdagarna 2022. Samverkan med arrangörerna har skett inom ramen för ett idéburet offentligt partnerskap (IOP) som nämnden har tecknat med Village Impact Fund. Detta IOP har sagts upp av föreningen under 2022 eftersom Frihamnsdagarnas organisation har förändrats. Förvaltningen arbetar tillsammans med föreningen för att ta fram förslag på ett nytt IOP för fortsatt utveckling och genomförande av Frihamnsdagarna.

**Ny mötesplats för stadens hbtqi-community.** Den 26 november invigdes Göteborgs, och Sveriges, första regnbågshus med adress i Amerikahuset. En mötesplats som nämnden har etablerat genom tät samverkan med stadens hbtqi-community. Verksamheten skapas av, med och för hbtqi-communityt och är en plats för möten, engagemang, umgänge, informationsspridning och kreativt skapande. Det är gratis att besöka och låna lokalens olika rum.

### **Målområde hållbarhet**

**Informationsspridning om rådgivningsverksamheten.** Efterfrågan på föreläsningar om budget- och skuldrådgivning är fortsatt hög – inte minst kopplat till inflationen i samhället och höjda räntor. Förvaltningen har under året samordnat ett antal gemensamma insatser på exempelvis Mötesplats IFO (En arena för individ- och familjeomsorg i Göteborgsregionen), för så kallade budbärare inom äldreomsorgen och för diakoner i nordost. Förvaltningens rådgivningsverksamheter haft möten med stadens processledare för boendesociala frågor inom ramen för stadens vräkningsförebyggande arbete. Syftet har varit att skapa ökad kännedom om utvecklingsarbete inom socialförvaltningarna och om budget- och skuldrådgivning.

**Konsumentrådgivning utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna.** Utifrån ändringarna i nämndens reglemente där konsumentrådgivningen från och med 2023 ansvarar för att ge konsumentrådgivning utifrån de tre hållbarhetsdimensionerna, förbereder verksamheten för en ändrad inriktning.

**Medborgarkontoren som arena för budget- och skuldrådgivning.** Konsumentrådgivningen och budget- och skuldrådgivningen har tagit fram förslag på hur enheten kan samverka med stadens medborgarkontor. Detta för att ytterligare tillgängliggöra rådgivningen för medborgare som har privatekonomiska och/eller konsumentfrågor. Ambitionen var att testa arbetssättet under året, men på grund av hög arbetsbelastning och många nya medarbetare på enheten har detta inte kunnat ske. En arbetsgrupp är tillsatt för att planera aktiviteter tillsammans med medborgarkontoren under 2023.

**Strategiansvar i miljö- och klimatprogrammet.** Inom förvaltningens ansvar för

strategin Leva hållbart i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram, har ett nätverk mobiliserats inom staden under 2022.

**Ekonomisk rådgivning för romer.** Romano Center i Väst har lotsat romer till budget- och skuldrådgivningen för att de ska få stöd med privatekonomin. Medarbetarna på Romano Center har även fått utbildning om hur man ger enklare konsumentvägledning som kan förebygga ekonomiskt utsatta situationer.

## 5.2 Uppföljning av risker

Nämndens tid- och arbetsplan för 2022 beskriver nämndens planerings- och uppföljningsarbete där riskerna är integrerade. Förvaltningen har enligt planen följt upp riskerna från den samlade riskbilden och interna kontrollplanen i samband med årsrapporten. Uppföljningen av nämndens risker finns med som bilagor till denna rapport.

## 5.3 Uppföljning program och planer

Göteborgs Stad är en stor organisation. För att verksamheterna ska göra rätt saker på rätt sätt, finns dokument som anger vad vi ska göra, vem som ska göra det och i vissa fall hur vi ska göra. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens politiker kan beskriva hur de vill realisera den politiska viljan genom styrande dokument. Dokumenten gör det tydligt både för oss själva och för stadens målgrupper, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av oss när vi utför våra uppdrag. De är också ett sätt att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Kommunfullmäktiges årliga budget uttrycker inom vilka områden den politiska ledningen vill se särskild utveckling. Här finns mål, inriktningar och uppdrag för stadens verksamheter. Budgeten är det överordnade styrande dokumentet i förhållande till andra styrande dokument i staden. Övriga styrande dokument har till uppgift att stödja budgeten.

En typ av styrande dokument är de planerande, vilka ska visa oss vägen och ange vart vi ska. Tillsammans med kommunfullmäktiges budget, reglementen, bolagsordningar och ägardirektiv är de grunden för planeringen av verksamheten. Två former av planerande styrande dokument är program och planer. Program beskriver vad som ska uppnås inom ett visst område och plan innehåller konkreta åtgärder och eventuellt mål inom ett område. Den kan utgöra en konkretisering av ett beslutat program. Nämnden är ansvarig eller delansvarig för mål, strategier och åtgärder i flera av stadens program och planer.

Under året har nämndens ansvar i program och planer följts upp genom stadens ordinarie uppföljning i delårs- och årsrapporter samt genom exempelvis enkäter och interjuver. Under 2022 har nämndens ansvar följts upp i:

Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2021 - 2026

Göteborgs Stads plan för finskt förvaltningsområde 2020-2023

Göteborgs Stads plan för arbetet med nationella minoritetsfrågor 2020-2023

Göteborgs Stads trygghetsskapande och brottsförebyggande program 2022-2026

Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetensen i alla Stadens nämnder och styrelser kan förstärkas

- Strategisk plan för suicidprevention i Göteborg.



# 6 Redovisning av nämndens uppdrag




## 6.1 Redovisning av uppdrag från kommunfullmäktige i och utanför kommunfullmäktiges budget



### 6.1.1 Uppdrag från kommunfullmäktiges budget 2022 till nämnden

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	<b>Nämnder och styrelser ges i uppdrag att tillgängliggöra lokaler till valnämnden för att säkerställa vallokaler</b>	2022-01-01 2022-12-31	Valnämnden kontaktade aldrig nämnden utifrån behov av vallokal. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.
✓ Avslutad	<b>Nämnder och styrelser får i uppdrag att genomföra ett långsiktigt strategiskt effektiviseringsarbete för att frigöra resurser inom staden.</b>	2022-01-01 2022-12-31	Förvaltningen har bedrivit ett omfattande utvecklingsarbete med fokus på nämndens uppdrag. Syftet har varit att bli än mer effektiva och nå högre måluppfyllelse. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.
✓ Avslutad	<b>Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att fortsätta förvalta och utveckla kommunens digitala servicetjänster.</b>	2022-01-01 2022-12-31	Uppdraget ryms inom nämndens grunduppdrag och nämnden rapporterar löpande mot uppdraget i stadens ordinarie uppföljning. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.
✓ Avslutad	<b>Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att fortsätta utveckla stadsövergripande verksamhetsmål som</b>	2022-01-01 2022-12-31	Nämnden lyfte servicemålet i sin verksamhetsnominering inför 2023 för att påminna kommunfullmäktige om att hantera

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
	<b>hela staden ska förhålla sig till, med målet om att få en förbättrad service för medborgarna.</b>		servicemålet i budgetprocessen inför 2023. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.
✓ Avslutad	<b>Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att fortsätta rikta upplysande insatser om demokrati och rösträtt till stadens medborgare, samt upprätta en infrastruktur för lokal och digital demokrati.</b>	2022-01-01 2022-12-31	Nämnden har genomfört flera upplysande insatser 2022. T ex genom nämndens samordning av valstärkande insatser inför allmänna val samt engagemang i Frihamnsdagarna. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.
✓ Avslutad	<b>Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att förvalta och utveckla stadens medborgarkontor. Kontoren ska hjälpa stadens medborgare med att besvara frågor och ge service för den som önskar kontakt med kommunen. Nämnden har i uppdrag att under 2022 påbörja arbetet att etablera ett nytt medborgarkontor i sydväst.</b>	2022-01-01 2022-12-31	Medborgarkontor i sydväst invigdes under hösten. Utvecklingsarbete har genomförts för att ta fram koncept för stadens samtliga medborgarkontor. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.
✓ Avslutad	<b>Nämnden för demokrati och medborgarservice får i uppdrag att arbeta för att ge förutsättningar för göteborgarna att leva hållbart.</b>	2022-01-01 2022-12-31	Nämnden har bland annat arbetat genom samordningsansvaret för strategin Leva hållbart i miljö- och klimatprogrammet. Uppdraget är avslutat och beslutat av nämnden 2023-02-08, diarienummer N043-0075/22.



## 6.1.2 Uppdrag från kommunfullmäktige till nämnd utanför kommunfullmäktiges budget

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
 Pågående	<b>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.</b>	2022-03-24 2023-03-24	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.
 Pågående	<b>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.</b>	2022-05-19 2023-05-19	Stadsledningskontoret har tagit fram gemensamt material till stadens verksamheter. Förvaltningen kommer analysera materialet inför kommunikation med medarbetare.
 Pågående	<b>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.</b>	2022-05-19 2023-05-19	Stadsledningskontoret har tagit fram gemensamt material till stadens verksamheter. Förvaltningen kommer analysera materialet inför kommunikation med medarbetare.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
 Pågående	<b>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.</b>	2022-10-27 2023-10-27	Analys sker löpande gällande energieffektiviseringar. Utifrån analysen vidtar nämnden möjliga åtgärder för att minska energiförbrukningen.
 Pågående	<b>Nämnden för demokrati och medborgarservice tar fram en plan för hur Göteborgs stad långsiktigt kan arbeta med leader-programmet, i samverkan med andra relevanta aktörer. Planen presenteras för kommunfullmäktige senast 2025.</b>	2022-10-27 2023-10-27	Förvaltningen kommer samla in analysunderlag löpande under 2023-2024. Arbete med planen kommer påbörjas under 2024. Planen förväntas kunna presenteras för kommunfullmäktige under hösten 2024.

## 6.2 Redovisning av nämndens uppdrag





### 6.2.1 Uppdrag från nämnden till förvaltningen

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
 Avslutad	<b>Nämnden för konsument- och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att utreda hur "allmänhetens tyck till" inför nämndmöten kan implementeras. Utredningen gäller så väl fysiska som digitala möten.</b>	2021-06-23 2022-06-30	Uppdraget är slutfört och beslutades av nämnden på sammanträdet i februari, § 13, diarienummer N043-0185/21.
 Avslutad	<b>Nämnden för konsument- och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att utvärdera ö-dialogens syfte, organisation och</b>	2020-12-16 2022-06-30	Utvärdering av ö-dialogens syfte, organisation och arbetsformer är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
	arbetsformer under 2021 och vid behov återkomma med förslag på nytt reglemente.		i juni, diarienummer N043-0256/20. Nämnden fattade beslut om ny arbetsordning för Ö-dialogen på nämndsammanträdet i november, diarienummer N043-0256/20.
✓ Avslutad	Förvaltningen får i uppdrag att i samverkan med de fackliga organisationerna ta fram metoder som säkerställer att varken arbetsmiljöarbetet eller det reguljära arbetet präglas av rädsla för repressalier.	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.
✓ Avslutad	Förvaltningen får i uppdrag att säkerställa att det finns stöd att tillgå för de anställda om de blir utsatta för otillbörlig påverkan samt att kunskap om detta, och de styrdokument som hanterar detsamma, finns hos de anställda.	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.
✓ Avslutad	Förvaltningen får i uppdrag att, efter att ha konsulterat berörd personal på lämpligt sätt, utvärdera om förvaltningens riskbedömning kring otillbörlig påverkan behöver uppdateras utifrån 1. nya uppdrag och verksamheter och 2. rapporten "Finns det en tystnadskultur i Göteborgs stad" och återkoppla detta till nämnden.	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.
✓ Avslutad	Förvaltningen får i uppdrag att redovisa antalet anmälningar som gjorts om otillåten påverkan, hot eller liknande sedan	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
	<b>2019 bland förvaltningens anställda.</b>		med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.
✓ Avslutad	<b>Förvaltningen får i uppdrag att redovisa hur ett mer tillitsbaserat ledarskap kan uppnås.</b>	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.
✓ Avslutad	<b>De yrkanden som i ärendet vinner nämndens gehör i den mån de är tillämpligt, samordnas med beslut i samma ärende i KS 210915.</b>  Uppdraget gäller följande uppdrag:  - Förvaltningen får i uppdrag att i samverkan med de fackliga organisationerna ta fram metoder som säkerställer att varken arbetsmiljöarbetet eller det reguljära arbetet präglas av rädsla för repressalier. - Förvaltningen får i uppdrag att redovisa antalet anmälningar som gjorts om otillåten påverkan, hot eller liknande sedan 2019 bland förvaltningens anställda. - Förvaltningen får i uppdrag att redovisa hur ett mer tillitsbaserat ledarskap kan uppnås. - Förvaltningen får i uppdrag att säkerställa att det finns stöd att tillgå för de anställda om de blir utsatta för otillbörlig påverkan samt att kunskap om detta, och de styrdokument som hanterar detsamma, finns hos de anställda. - Förvaltningen får i uppdrag att, efter att ha konsulterat berörd personal på lämpligt	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
	sätt, utvärdera om förvaltningens riskbedömning kring otillbörlig påverkan behöver uppdateras utifrån 1. nya uppdrag och verksamheter och 2. rapporten "Finns det en tystnadskultur i Göteborgs stad" och återkoppla detta till nämnden.		
✓ Avslutad	<b>Förvaltningsdirektören får i uppdrag att säkerställa att stadens riktlinjer för personsäkerhet, rutin för polisanmälan vid hot och våld i tjänsten samt eventuell lokal riktlinje/anvisning för hot och våld är känd och fullt implementerad i hela förvaltningen. Förvaltningsdirektören ska också föreslå hur förvaltningen ytterligare kan förstärka medarbetares säkerhet mot våld, hot och olovlig påverkan. Uppdraget ska samverkas med berörda fackliga parter.</b>	2021-10-20 2022-06-30	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i april efter överenskommelse med presidiet, § 38, diarienummer N043-0239/21.
✓ Avslutad	<b>Uppdrag till förvaltningen att se över kostnaderna för uppdrag där nämnden fått ansvar att sprida information om andra nämnders verksamhet, åtgärder för att öka tilliten till socialtjänsten, och återkomma med en redovisning till nämnden om eventuellt behov av utökat kommunbidrag.</b>	2022-05-24 2022-10-31	Uppdraget är genomfört och redovisas på nämndsammanträdet i december, diarienummer N043-0124/22.
▶ Pågående	<b>Uppdrag till förvaltningen om att under 2023 utvärdera Regnbågshusets riktlinje samt</b>	2022-10-26 2023-12-31	Förvaltningen kommer genomföra löpande uppföljning och analys under 2023. Förvaltningen

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
	anvisning utifrån innehåll och återkomma till nämnden om det finns behov av att revidera innehållet i dokumenten.		återkommer till nämnden vid behov av revidering.
 Pågående	<b>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 tillåtits arrangerats samt särskilt beakta detta vid utvärdering av riktlinjen.</b>	2022-10-26 2023-12-31	Förvaltningen genomför löpande bevakning och uppföljning vid bokningsönskemål under 2023.
 Pågående	<b>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.</b>	2022-11-23 2023-06-30	Förslag finns framme för vilka sociala mediekonton som bör stängas ned. Förvaltningen kommer återkomma till nämnden under kvartal 2 2023 med beslutsunderlaget.
 Pågående	<b>Uppdrag till förvaltningen att utreda medborgarvittnen.</b>	2022-12-21 2023-12-31	Förvaltningen kommer återkomma till nämnden senast kvartal 2 2023.
 Pågående	<b>Uppdrag till förvaltningen att utvärdera Ö-dialogens arbetsordning inför ö-representanternas nya mandatperiod 2025.</b>	2022-11-23 2024-06-30	Förvaltningen arbetar med plan för utvärdering. Förvaltningen återkommer till nämnden under 2024.