

Tyresö kommun

Rebecca Berlin

PM

2015-04-13

1 (12)

Diarienummer

2015/KS 0277 003

Nulägesbeskrivning

Former för medborgardialog i Tyresö kommun

Bakgrund

I verksamhetsplanen för kommunövergripande verksamheter för år 2015 finns målet att medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka. En insats av flera som ska bidra till att målet uppnås är att ett program för medborgardialog i Tyresö kommun ska arbetas fram under år 2015. Första steget i arbetet med att ta fram programmet är att kartlägga vad Tyresö kommun har haft för former för medborgardialog närmaste tiden och vilka former som är aktiva i nuläget.

Former för medborgardialog i Tyresö kommun

Nedan ges exempel på aktiva former för medborgardialog i Tyresö kommun.

Kommunövergripande arbete med medborgardialog

Tyresöpanelen

Tyresö kommun har sedan år 2010 arbetat med Tyresöpanelen, en strukturerad form av medborgarenkäter. Tyresöpanelen är ett sätt för medborgare att

påverka genom att komma till tals i aktuella frågor. Panelen består av en grupp kommuninvånare som fortlöpande får ett antal aktuella frågor från kommunen att svara på. I panelen kan kommuninvånare från 16 års ålder och uppåt som själva anmäler sitt intresse delta. Ett anmälningsskema finns på Tyresö kommuns webbplats och panelen besvarar frågorna via webbplatsen. Resultaten av respektive frågeomgång publiceras även på webbplatsen. Panelens åsikter används som en del av diskussions- och beslutsunderlaget i aktuella frågor.

Tyresöpanelen bildades efter att Tyresö kommun 2008 deltog i ett projekt kring medborgardialoger initierat av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Medborgare över 18 år bjöds in att delta i projektet som avslutades 2009. Efter ett uppehåll beslutade kommunstyrelsen 2010 att panelen skulle permanentas. Samtidigt sänktes minimiåldern för att delta i panelen till 16 år. Under 2011-2012, då kommunens nya styrprocess implementerades, tog Tyresöpanelen ett uppehåll. Deltagarna inbjöds i stället under denna tid till öppna enkäter och e-tjänster. År 2013 gjordes en omstart med delvis nya deltagare och cirka fyra frågeomgångar per år.

Medarbetare som har arbetat aktivt med panelen har upplevt grundidén med panelen som positiv. Verket ses som ett smidigt sätt för kommunen att få in åsikter från medborgarna i aktuella frågor. Problematik har dock uppstått då det har varit en relativt låg svarsfrekvens i vissa frågeomgångar. Ett annat moment som upplevts som svårt, vilket kan ha en tydlig koppling till den låga svarsfrekvensen, är lyckas ta fram relevanta och engagerande frågor som ger värdefulla svar.

I slutet av 2013 gjordes en plan för relansering av Tyresöpanelen med aktiva åtgärder för att öka svarsfrekvensen och antalet deltagare. Efter relanseringen har antalet deltagare ökat men svarsfrekvensen ligger fortfarande kvar på en relativt låg nivå, cirka 50 procent.

Frågepanelen

Frågepanelen startade hösten 2009, på initiativ av dåvarande demokratiberedningen, efter beslut i kommunfullmäktige den 11 juni 2009, § 85. Frågepanelen ska verka som ett dialogforum mellan förtroendevalda och kommuninvånare. Via frågepanelen kan de som bor och verkar i Tyresö ställa

frågor till representanter för de politiska partierna med representation i kommunfullmäktige via ett verktyg på Tyresö kommuns webbplats. När en person har skickat iväg en fråga får alla partiers representanter möjlighet att svara. Det står dem dock fritt att avstå. Samtliga frågor med svar syns i ”Frågor och svar” först när någon representant har besvarat frågan. I verktyget går det även att söka bland tidigare frågor och svar. Vid konkreta frågor som rör kommunens verksamhet hänvisas till kommunens förvaltning via e-post: kommun@tyreso.se

Frågepanelen utvärderades i oktober 2010. De flesta av förbättringsförslagen som togs upp i utvärderingen är idag genomförda. Dock kvarstår problematiken att det är tidskrävande för politiska partierna att vara aktiva via panelen vilket medför att frågor inte alltid blir besvarade i den mån som partierna skulle önska. Se bilaga 1 med statistik från frågepanelen.

E-tjänsteportal med synpunktshantering

Tyresö kommun ligger bra till i jämförelse med andra kommuner när det gäller e-tjänster. Tyresö fick full pott år 2014 i Sveriges kommuner och landstings (SKL) rankning av kommuner efter i vilken utsträckning de erbjuder e-tjänster och appar gentemot medborgare och företagare. Endast sex av Sveriges 290 kommuner fick full pott.

Tyresö kommuns e-tjänsteportal lanserades i oktober år 2013. Via e-tjänsteportalen finns alla Tyresö kommuns e-tjänster samlade, varav elva var nya vid lanseringen. Bland annat infördes en helt ny synpunkthantering. Synpunkthanteringen är en e-tjänst som syftar till ökad dialog. Via portalen kan medborgare påverka genom att sända in klagomål, frågor eller förslag. Kommunen besvarar och följer upp synpunkterna som kommer in och medborgarna får svar via samma portal.

Öppna enkäter

Vid olika typer av projekt eller förändringsarbeten i Tyresö kommun brukar förvaltningarna ibland välja att gå ut med öppna enkäter för att få in synpunkter. Ett exempel på när en öppen enkät användes är under projektet Attraktiva Alby. Projektet syftade till att göra Alby naturreservat mer attraktivt för fritidsaktiviteter och det rörliga friluftslivet. Medborgardialogen inleddes 2012

och avslutades den 31 augusti 2013. Den skickades också ut till Tyresöpanelen. Ett annat exempel på när kommunen använde sig av en öppen enkät var inför lanseringen av Tyresö kommuns E-tjänsteportal. Urvalet av de nya e-tjänsterna baseras delvis på den medborgarenkät som Tyresöborna fick tycka till via om vilka e-tjänster som de ville ha. Båda enkäterna gjordes i enkätverktyget Netigate. Kommunen informerade om enkäterna på tyreso.se, i annonser, kommunbilaga och på sociala media. Enkäterna skickades också ut till Tyresöpanelen.

Diskutera på Facebook

Nyheter om vad som sker i Tyresö uppdateras löpande på Tyresö kommuns Facebooksida. De som är medlemmar på Facebook kan även kommentera och bidra med egna inlägg. I maj 2015 följer 5943 personer Tyresö kommuns Facebook-sida. Många inlägg, exempelvis om samråd om ny översiktsplan, ger många kommentarer och inlägg som förs till handlingarna. Det är också vanligt att det ställs frågor och tycks till i följarnas egna inlägg på sidan.

Kommunikationsenheten besvarar dessa inlägg. Biblioteket, kulturskolan, Cafe Bonza, fritidsgårdar med flera har egna sidor på sociala media. Via länken nedan listas de webbplatser som Tyresö kommun ansvarar för samt kommunens officiella sidor på sociala medier.

http://www.tyreso.se/Kommun_demokrati/Kommuninformation/Tyreso-kommun-pa-Internet/

Förvaltningarnas arbete med medborgardialog

Samtliga förvaltningar har kommunikation via officiella e-postbrevlådan och synpunktshanteringen. Utöver det arbetar respektive förvaltning på olika vis med medborgardialog i det dagliga arbetet.

Servicecenter möter varje dag medborgarna i sitt arbete och avlastar förvaltningarna i rutinfrågor och enklare ärenden. Via Servicecenter kan medborgarna på olika vis få kontakt med kommunen, dialog sker via kanalerna telefon, besök, e-post och e-tjänster. Medborgarfokus hjälper även förvaltningarna i arbetet med att förbättra verksamheterna genom att

genomföra fristående och oberoende granskningar av kommunens verksamheter, i granskningsarbetet ingår dialog med brukare.

Samhällsbyggnadsförvaltningens arbete med medborgardilog

Samhällsbyggnadsförvaltningen arbetar aktivt med att nå ut till kommunens invånare för att både förse dessa med relevant och aktuell information och ta in synpunkter och förslag. Beroende på vilken typ av projekt det handlar om kan dialogen se olika ut. Information om pågående och kommande projekt läggs löpande upp på kommunens webbplats och sätts upp i Servicecenter.

I många delar av förvaltningens arbete ställer lagen krav på informationsspridning och dialog. Inför arbetet med detaljplaner skickas information alltid ut till berörda sakägare som ofta bjuds in att komma på samrådsmöten med möjlighet att ställa frågor och diskutera med tjänstemän från förvaltningen. Samråden brukar vara välbesökta och uppskattade.

I arbetet när en ny översiktsplan ska tas fram följer förvaltningen i stora drag processen beskriven i Plan- och bygglagen med samråd, utställning för granskning, antagande och laga kraft. Utöver detta har samhällsbyggnadsförvaltningen även lagt in en tidig dialog i processen med översiktsplanearbetet.

Under arbetet med översiktsplanen och Tyck om Tyresö 2035 har medborgarna haft möjlighet att vara delaktiga under hela processen. I det tidiga skedet under hösten 2013 genomfördes en rad satsningar. Ett exempel på en mycket lyckad och nytänkande insats var den rosa byggdeboden som flyttades runt i kommunen med start den 7 september 2013. I boden fanns en utställning samt att tjänstmän fanns på plats för att samtala med tyresöborna om vilket Tyresö de vill se i framtiden.

I processen har medborgarna även kunna delta genom att tycka till och skicka in idéer och förslag på webbplatsen. Förvaltningen har också anordnat träffar med politikerna, erbjudit hembesök av översiktsplaneraren samt deltagit på Café Bonza som är en mötesplats för ungdomar mellan 16 och 20 år. Den 9 oktober 2013 var översiktsplanering temat på Kreativa onsdagen och även den 16 oktober 2013 var översiktsplaneraren där och deltog i Prat i kvadrat. Tidningen

Tyck om Tyresö 2035 har även skickats ut till alla hushåll. Läs mer om arbetet och ta del av tidningen: <http://www.tyreso.se/Framtidens-Tyreso/Sa-kan-du-paverka/>

Mellan perioderna av dialog, försöker förvaltningen att hålla uppe intresset och medvetenheten om kommunens arbete. Ett exempel är samarbetet med KTH/Arkitekturskolan. Studenter från skolan skissade på gymnasieområdet som en examensuppgift i åk 3 och bidrog då i dialogarbetet med att sitta på inomhustorget en dag och arbeta och prata med intresserade Tyresöbor. Förvaltningen kallade det för en ”work in progress”.

Samhällsbyggnadsförvaltningen arbetar även med intern dialog och förankring. Några gånger per år bjuds alla tjänstemän och politiker in till *Framtidsmingel*. Framtidsmingel ger tillfälle till mingel och samtal om framtidens Tyresö. Varje mingel har ett tema och en inbjuden gäst. Den inspiration förvaltningen får är en del i arbetet med den nya översiktsplanen.

Under de senaste åren har samhällsbyggnadsförvaltningen även arbetat aktivt med att ta fram lättförståeligt och pedagogiskt material för att förbättra förståelsen för arbetet med kommunens fysiska planering. Det har främst handlat om grafiskt material och informationsbroschyrer som förklarar de, i många fall, komplicerade processerna och förfarandet och på så sätt underlättat för medborgarna att veta hur de på bästa sätt kan förstå material och komma med synpunkter. Responsen för detta har varit mycket god, såväl från medborgare som från andra kommuner.

Synpunkter inhämtas även löpande via synpunktshanteringen och via enkätundersökningar. Kommer det in ett förslag som förvaltningen ser går att genomföra på ett kostnadseffektivt sätt och som gagnar många arbetar förvaltningen ofta vidare med förslaget och förverkligar idén. Till exempel har utökade besöksstider på kretsloppscentralen och listor på hemsidan med hämt dagar för matavfall och hushållsavfall blivit verklighet tack vare engagerade medborgare.

Utvecklingsförvaltningens arbete med medborgardialog

Utvecklingsförvaltningen har kommunikation med medborgarna via flera olika kanaler. Den vanligaste dialogen med invånare och föreningar sker i samband med förvaltningens arrangemang, via telefon eller e-post. De brukarenkäter förvaltningen gör ger också möjlighet till att komma med synpunkter.

Via fritidsavdelningen pågår ständigt dialog med kommunens föreningar. Vid föreningsmöten (t ex isgruppen och gröna gruppen) utbildningar, telefonsamtal, via webben och genom föreningsnytt. Fritidsavdelningen kommunicerar även med medborgarna via egna sidor på webben, t ex föreningsportalen och via Naturkartan.se och naturkartans app.

Vid olika händelser inom utvecklingsförvaltningens verksamhetsområden använder sig förvaltningen av öppna rådslag för att få in synpunkter. Öppna rådslag har till exempel används för att föra dialog kring kulturhus/multihus. Förvaltningen vänder sig även till olika intressegrupper, till exempel sker löpande kontakt med föreningsrådet och Albyrådet/Friluftsrådet. Just nu har utvecklingsförvaltningen en dialog med kommunens invånare där man via nätet kan lämna förslag på vad som önskas för anläggningar i kommunens utemiljöer.

Löpande kontakter med medborgarna sker även via kulturskolan, Café Bonza och biblioteket. Både fritidsgårdarna och Café Bonza har en verksamhet som utgår från medborgarnas (ungdomarnas) idéer och önskemål. De har regelbundna öppna möten som ligger till grund för verksamhetsplaneringen.

Biblioteket arbetar nära medborgarna och svarar på över hundra kvalificerade frågor/dag via informationsdiskarna, telefon och andra kanaler. För att få in fler synpunkter har biblioteket för tillfället, i det fysiska biblioteket, på prov ett synpunktsplank där kunderna kan skriva upp synpunkter och få svar. Vartannat år gör biblioteket även en brukarenkät – den senaste från 2014.

Förvaltningen anordnar även öppet hus på gymnasiet varje år och deltar i gymnasiemässan.

Barn och utbildningsförvaltningens arbete med medborgardialog

Barn- och utbildningsförvaltningen använder flera olika former för medborgardialog.

Förvaltningen har via telefon och epost daglig kontakt med enskilda medborgare, främst vårdnadshavare till barn och elever i kommunens förskolor och skolor. Dessa verksamhetsspecifika frågor slussas ofta in till förvaltningen via Servicecenter. Via e-tjänstportalen går det även att lämna synpunkter specifikt för förskola och skola.

Första kvartalet varje år genomförs en elev- och föräldraenkät där föräldrar med barn i förskola, pedagogisk omsorg, fritidshem och grundskola samt elever i grundskolan får svara på ett stort antal frågor kopplade till nöjdheten med verksamheten. Resultatet av enkäten kommuniceras via tyreso.se.

Ett populärt sätt att lämna sin synpunkt kring skolans och förskolans framtid i Tyresö är att delta i kommunens öppna enkäter. Öppna enkäter används ofta vid större utvecklingsprojekt (exempelvis Skola 2025) för att samla in synpunkter via tyreso.se.

Via tyreso.se rapporterar förvaltningen även om händelser av intresse för medborgarna. Den mesta dialogen mellan skolan/förskolan och elever/föräldrar sker dock direkt med personal på respektive skola eller förskola. Förvaltningen kommunicerar i sin tur med rektorer, pedagoger och övrig personal via intranätet, ledningsgrupper och olika nätverk.

Barn- och utbildningsförvaltningen har under 2015 anställt en kommunikatör som ansvarar för förvaltningens interna och externa kommunikation och som bland annat har i uppgift att verka för en mer strukturerad medborgardialog framöver.

Socialförvaltningens arbete med medborgardialog

Socialförvaltningen arbetar mycket med medborgardialog i det dagliga arbetet. Nedan listas olika former för medborgardialog och delaktighet som socialförvaltningen löpande arbetar med.

Olika former för medborgardialoger inom socialförvaltningen:

- Nationella brukarundersökningen för äldre (Socialstyrelsen, varje år)
- Nationella brukarundersökningen för IFO-området är framtagen av SKL och än så länge frivillig att genomföra. Socialförvaltningen planerar att genomföra den under 2016.
- Egen brukarundersökning kommer att genomföras hösten 2015 angående nöjdhet med biståndsavdelningens bemötande, information och handläggningstider (postenkät som kommer gå till ett slumpvist urval av äldre och funktionsnedsatta som sökt bistånd/insatser under jan-aug 2015).
- Flera verksamheter genomför egna brukarundersökningar under året.
- Olika brukarråd och liknande finns inom de olika verksamheterna som är med och beslutar om till exempel matmenyer, gemensamma aktiviteter, fester etc. Det finns även i vissa fall forum för anhöriga.

Via det kommunala pensionärsrådet och kommunala rådet för funktionshinderfrågor har förvaltningen dialog för att bevaka pensionärernas och de funktionsnedsattas intressen.

Kommunala pensionärsrådet är ett organ för överläggning, samråd och information mellan kommunen och pensionärernas organisationer. Pensionärsrådet bevakar att pensionärernas sakkunskap och erfarenhet tas tillvara vid behandling av för pensionärerna viktiga frågor.

Kommunala rådet för funktionshinderfrågor har till uppgift att utbyta information mellan de funktionshindrades organisationer och kommunens styrelser och nämnder. Rådet lämnar synpunkter på den kommunala verksamhetens utformning och kan föreslå förändringar som förbättrar tillgängligheten för funktionshindrade.

I samband med upphandling är råden med och tycker till om förfrågningsunderlaget/kravspecifikationen. Förvaltningen träffar även Riksförbundet för social och mental hälsa (RSHM) regelbundet.

I nämndplanen för socialnämnden för år 2015 finns ett särskilt uppdrag från politiken ”Utred hur brukarnas erfarenheter av verksamheter kan tillvaratas i kvalitetsarbetet. I utredningen ska ingå plan för systematiskt arbete med brukarundersökningar”. En sådan utredning har påbörjats. Under året kommer en plan tas fram för hur socialförvaltningen systematiskt ska arbeta med att ta tillvara på brukarsynpunkter.

Tidigare aktiva former för medborgardialog

Nedan ges exempel på tidigare aktiva kommunövergripande former för medborgardialog i Tyresö kommun. Samtliga former är idag avslutade.

Öppna politikerträffar

Den 29 april 2013 fattade kommunstyrelsen beslut om att bjuda in allmänheten till öppna politikerträffar i anslutning till nämndsammanträden. Andra nämnder anordnade också öppna politikerträffar under 2013. Kommunstyrelsen hade öppna politikerträffar den 27 augusti och den 26 november, kultur- och fritidsnämnden den 23 september och 28 oktober, gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden den 26 september, miljö- och samhällsbyggnadsutskottet den 9 oktober, demokratiberedningen den 24 oktober och barn- och utbildningsnämnden den 13 november.

Syftet med träffarna var att allmänheten under avslappnade former skulle få möjlighet att möta förtroendevalda, ställa frågor och samtala. För att informera kommuninvånarna om politikerträffarna annonserade kommunen i kommunrutan och kommunbilagan, hade nyheter om politikerträffarna på tyreso.se, på Facebook och i nyhetsbrev till prenumeranter. Information om träffarna gick även ut till Tyresöpanelens deltagare. För att sprida information affischerade kommunen i Servicecenter, delade ut informationsblad, satte upp en banderoll vid Servicecenter och hade rullande information på de digitala skärmarna i centrum.

Upplägget och erfarenheterna av de öppna politikerträffarna har följts upp av kommunledningskontoret. Slutsatsen av uppföljningen var att det var relativt få

besökare vid de åtta möten som genomfördes trots att en kommunikationsplan utarbetades inför satsningen med många informationsinsatser (se ovan). Kommunledningskontoret bedömde att ett helhetsgrepp kring formerna för medborgardialog var nödvändigt och föreslog kommunstyrelsen att öppna politikerträffar i denna form inte skulle anordnas 2014 och att kommunstyrelsen efter valet 2014 skulle besluta om fortsatt inriktning. Den 25 mars 2014 fattade kommunstyrelsen beslut om att öppna nämndsammanträden inte skulle anordnas 2014 för kommunstyrelsen och dess beredande organ. Därefter har programmet för medborgardialog avvakts.

Medborgaridé

Medborgaridé var ett verktyg för medborgarna som de kunde använda för att komma in med förslag till kommunen. Via medborgaridé kunde medborgarna skriva ut en blankett från kommunens webbplats. På blanketten fanns plats för medborgarförslag och underskrift och blanketten skulle skickas in eller lämnas in till kommunen. Förslagen som kom in publicerades på tyreso.se.

Medborgaridé var aktivt mellan åren 2009-2012. Anledningen till att formen för dialog avslutades var att det inte kom in tillräckligt mycket idéer. Under 2009 och 2010 kom endast en idé in per år och under 2011 kom ingen idé in. De idéer som kom in under 2009-2010 besvarades inte politiskt. I stället för medborgaridé har kommunen idag frågepanelen och synpunktshanteringen som är en del i kommunens e-tjänster, se ovan.

Tyck till

Tyck till var ett formulär där besökaren kunde välja vilket ämne som hon/han hade åsikter eller förslag om samt om svar från kommunen önskades. Via formuläret inkom ett tiotal förslag och frågor per år. Förslagen kom in via epost och fördelades ut via epost för svar från berörd verksamhet som fick till uppgift att besvara och registrera ärendet. Idag är Tyck till ersatt av synpunktshanteringen som är en del i kommunens e-tjänster, se ovan.

Synpunkter och klagomål

På Tyresö kommuns startsida fanns tidigare modulen synpunkter och klagomål. Modulen länkade till en textsida som beskrev hur kommunen arbetar med synpunkter och klagomål. På sidan fanns inget formulär. I stället fanns en pdf-

fil som beskrev hur medborgarna kan lämna in synpunkter. Förskola och skola hade ett eget system för synpunktshantering. Även denna form för medborgardialog är ersatt av synpunktshanteringen som är en del i kommunens e-tjänster, se ovan. Kommunen har även en ny modul på kommunens webbplats förstasida, modulen *Så kan du påverka*.