

Medborgardialog i Tyresö kommun – ett diskussionsunderlag

Definition och bakgrund

Sveriges kommuner och landsting definierar medborgardialogens verktyg i ett antal steg, första steget är information och därefter följer påverkansmöjligheter av olika hög grad.

1. Information

För att kunna vara delaktig behöver man information om både fakta, verksamhet och resultat.

2. Konsultation

Konsultation innebär att ge medborgarna möjlighet till att ta ställning till alternativ de föredrar och tycker är mest lämpligt att genomföra.

3. Dialog

Medborgarna ges möjlighet att möta andra för att föra dialog om olika frågor som rör samhällets utveckling. Utgångspunkten är att alla ska få föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på frågan och man behöver inte komma till konsensus.

4. Inflytande - Delaktighet

Medborgarna ges möjlighet att delta under en längre tid och är med i en utvecklingsprocess från det vita pappret till färdigt förslag som underlag till politiska beslut.

5. Medbeslutande

Den representativt valda församlingen delegerar ansvar till nämnd eller styrelse där delegaterna inte är valda utifrån partitillhörighet utan valda som enskilda personer.

Medborgardialogen i Tyresö idag

Medborgardialog sker naturligtvis på olika nivåer i tjänstemäns och politikers direkta samtal och möten med medborgare, samt i av plan- och bygglagen lagstadgade samråd. Detta dokument behandlar de formaliserade sätt som används av kommunen som helhet. Modulen tyck till om Tyresö med texten ”Hjälp oss att göra det ännu bättre i Tyresö” som finns på tyreso.se:s startsida leder till sidan Påverka. Under rubriken ”Så här kan du påverka” finns information om hur man kan lämna förslag, komma med synpunkter, lämna klagomål och överklaga beslut. (Se bild 1 och 2). Följande påverkansmöjligheter anges:

- **Tyck till:** går till ett formulär där besökaren kan välja vilket ämne han/hon har åsikter eller förslag om. Och kan välja om han eller hon vill ha svar från kommunen eller inte. Det inkommer ett tiotal förslag och frågor per år denna väg i form av ett mejl till kommun@tyreso.se. Mejlen skickas till respektive verksamhet som har ansvaret att besvara och registrera ärendet.
- **Frågepanelen:** en databas där representanter för alla partier kan svara på medborgarnas frågor. Sidan modereras av informationsenheten som försöker omdirigera frågor som inte är av politisk karaktär till förvaltningarna.

Kansliet utvärderade Frågepanelen efter försöksperioden sep 2009-dec 2010, och smärre ändringar i hanteringen har gjorts.

- **Medborgaridé:** här kan medborgarna skriva ut en blankett på vilken de kan skriva sina förslag och skicka in pappret undertecknat till kommunen. Förslaget skrivs sedan rent och publiceras på tyreso.se. Svar från politiken ska också publiceras där. Inga förslag har inkommit 2011. Åren 2010 och 2009 inkom en fråga per år – de har inte besvarats.
- **Tyresöpanelen:** startade som ett projekt 2008, projektet avslutades 2009. Panelen permanentades efter ett uppehåll, men efter en frågeomgång november 2010 har inga fler frågor ställts.
- **Överklaga ett kommunalt beslut**
- **Allmänna val**
- **Ung demokrati:** innehöll en artikel från 2010 om ungdomskonferens, ungdomsdialog och ungdomsråd. Sidan har avpublicerats då den inte längre är aktuell. Avvaktar uppgift om nytt relevant innehåll.

På startsidan finns även en modul synpunkter och klagomål:

- **Synpunkter & klagomål** – Modulen länkar till en lång text sida med massor av information som verkar vara riktad både internt och ut till invånarna, som kallas brukare i denna text. Här finns också en pdf-fil som vi hänvisar till för att få in synpunkter, dock inget formulär. Förskola och skola har sitt eget system och här finns även kvalitetsgarantier som undersida.

Sociala media – tyreso kommun är aktiva på Twitter och Facebook. Twittrandet sker endast i form av länkar till nyheter på tyreso.se och de som följer Tyresötwittret lämnar i allmänhet inga kommentarer. På Facebook-sidan lämnas en del synpunkter och ställs en del frågor som informationsenheten försöker besvara. Av resursskäl uppmuntras inte frågor i någon större utsträckning utan Facebook-sidan utnyttjas mest som en kanal ut. Informationen om sidan hänvisar till e-postadressen kommun@tyreso.se för tjänstemannafrågor och till Frågepanelen för politiska frågor.

Råd för olika intresseområden

Pensionärsråd, råd för personer med funktionsnedsättning och föreningsrådet ska enligt sina stadgar bland annat bidra till utvecklingen inom respektive område i kommunen.

Förslag till förändringar av befintligt utbud

I samband med nedanstående förändringar ska informationen på tyreso.se uppdateras och förtydligas. Det ska vara tydligare ingångar från startsidan.

- **Tyck till:** behåll formulär och inkludera synpunkter och klagomål. Frågorna bör gå in i ett gemensamt system där ärendena följs upp. Det finns sådana system som är öppet så att medborgarna kan följa alla inlägg. En enklare lösning som vi kan starta med direkt är att inrätta en särskild e-postadress för tyck till, synpunkter och klagomål – exempelvis synpunkter@tyreso.se. Det skulle underlätta konsekvent hantering och uppföljning. Mejl och formulärdata kan då registreras i ärendehanteringssystemet W3D3. Begreppet Tyck till bör förtydligas eller ändras.
- **Frågepanelen:** behåll.
- **Medborgaridé:** ta bort, Frågepanelen ersätter detta.
- **Tyresöpanelen:** lämpligt med 4-6 frågeomgångar per år. Nämnderna bör bidra med frågor där panelens åsikter får ingå i ett beslutsunderlag. Om inte den viljan finns bör panelen läggas ned.
- **Ung demokrati:** hitta form och forum för ungdomsdiallog och beskriv detta.
- **Synpunkter & klagomål** – inordna informationen under Tyck till. (Särskilda rutiner för synpunkter och klagomål som kommer in via telefon, post och andra kanaler behövs. För postförsändelser ansvarar kansliet för registrering och vidarebefordran).
- **Sociala media** – dialogen kan utvecklas och uppmuntras om projekt Medborgarfokus öppnar upp för att även Servicecenter svarar på frågor. Vi bör ha beredskap för att hantera synpunkter och klagomål som kommer till våra officiella sidor i sociala medier. Informationsenheten har tagit fram ett förslag på hur detta kan ske.

Utvecklingsmöjligheter

Utifrån SKL:s trappstege ovan kan vi förflytta oss uppåt genom en rad åtgärder och aktiviteter. Det treåriga projektet Medborgarfokus som startar 2012 kommer att ta fram förslag till vidareutveckling.

Information

Information om fakta och verksamhet får anses god, detta utifrån både SKL:s mätning av webbplatser är tyreso.se är fjärde bäst i landet och utifrån SCB:s attitydundersökning där information definieras som en styrka som bör bevaras. Information om resultat och måluppfyllelse kan förbättras och den nya styrprocessen har skapat bra förutsättningar för en vidareutveckling. Information innan beslut kan förbättras – vi kan lägga ut tjänsteskrivelser på Insyn tidigare och vi skulle också kunna informera mer öppet om aktuella ärenden innan beslut fattats.

En rad åtgärder för att underlätta att handlingar till nämnder och fullmäktige lättare hittas håller på att genomföras (en brist enligt SKL:s undersökning).

Ett förslag till ny kommunikationspolicy tydliggör ansvaret för att information ges.

Sändningar av KF i radio och via webb-tv ger endast möjlighet till inflytande så till vida att medborgarna kan följa debatten och få kunskap om de olika partiernas ståndpunkt i olika frågor. Det är svårt att få statistik på hur exakt många som lyssnar eller tittar på sändningarna.

Enligt företaget som streamar webb-tv-sändningarna har det under jan-sep 2011 varit totalt över 600 stycken starter på direktsändningarna, i efterhand klippen startats ca 500 gånger. Bildkvaliteten skulle kunna förbättras med ny utrustning, men för att göra sändningarna intressantare så krävs mer än teknikförbättringar. Till exempel att ärendena presenteras med någon form av bildspel, vilket skulle kräva nya arbetssätt och mer förberedelsestid.

Lite omvärldsbevakning:

Nacka har bra information med talarlistor mm

<http://79.136.112.58/ability/show/xaimkwdkj/kf20110912/mainshow.asp?&STREAMID=1>

Stockholm har tydliga skyltar för talare, bra bild och ljud men otydlig information om ärenden.

Malmö har handlingarna som bilagor under varje punkt. Kunde man på något sätt integrera med Insyn så vore det bra.

Medborgarförslag

Malmö Stad har e-petition <http://initiativet.malmo.se/>

Konsultation

Tyresöpanelen är ett verktyg för konsultation som utnyttjas dåligt av politiken. Under projektperiod var merparten av frågorna av attitydkaraktär snarare än frågor om ställningstagande i aktuella planerings- eller beslutsärenden eller i prioriteringsfrågor. En nackdel med panelen kan vara att den passar bäst för generella frågor. I många ärenden passar det bättre att konsultera snävare målgrupper, exempelvis elever, föräldrar till elever i våra skolor, föreningsaktiva, boende i ett särskilt område etcetera.

Tyresöpanelen kan kompletteras med inbjudan att delta i öppna enkäter.

En idé från kansliet är också att starta en motsvarighet till Tyresöpanelen till föreningar där de kan ge synpunkter i frågor som är på gång, men inte färdigberedda. Detta med utgångspunkt i att remissförfarande av färdiga förslag till föreningar fungerar dåligt. Kanske kan en sådan panel kombineras med hearings/seminarier inför viktiga beslut.

Dialog

Dialog kan ske i form av rådslag, workshops (charetter) eller olika former av dialogmöten, exempelvis med fokusgrupper. Det finns en mängd olika metoder och tekniker att använda sig av. Här kan det, särskilt i planfrågor, vara viktigt att aktivt söka deltagare till dialogen så att inte särintressen blir överrepresenterade.

Inflytande - Delaktighet

Dialog som försiggår under en längre tid kan i bästa fall leda till nya idéer och infallsvinklar och en känsla av delaktighet som reducerar överklaganden och förseningar i planeringsprocesser. Lämpliga områden är stadsplanering – exempelvis centrumutveckling – planering av om- och nybyggnader av skolor, boenden och andra offentliga lokaler.

Medbeslutande

Politiken delegerar ansvar till styrelse där delegaterna är valda om enskilda personer – detta kan möjligen vara lämpligt inom mindre områden som exempelvis hur en fastställd summa pengar bäst används. Ett bra exempel i denna riktning är utformningen av skateparken.

Bild 1 – olika banners på tyreso.se startside



Bild 2 – sidan Påverka på tyreso.se

Kommun & demokrati

Politik

Organisation

Vision och värderingar

► Påverka

Ekonomi och statistik

Projekt och samverkan

Kvalitet och utvärderingar

Regelverk

Trygg och säker

Servicecenter

Internationellt

Kommuninformation

För anställda i Tyresö kommun

Så här kan du påverka

Ví vill att du ska få insyn i och delta i den kommunala demokratin - en fungerande demokrati behöver engagerade medborgare.

Här kan du läsa mer om medborgarinflytande och hur du på olika sätt kan framföra dina åsikter om och påverka de beslut som fattas i Tyresö kommun.

Olika sätt att medverka i beslutsprocessen

Tyck till om Tyresö!

Skicka in dina åsikter och förslag till kommunen via ett formulär här på vår webbplats.

Frågepanelen

I Tyresö kommuns frågepanel kan du ställa frågor till representanter för de politiska partierna i kommunfullmäktige.

Medborgaridé

Med hjälp av Medborgaridé kan du enkelt uppmärksamma politikerna i Tyresö kommun på angelägna frågor som rör kommunens verksamheter. Det kan till exempel vara förslag om förenklingar och förbättringar.

Tyresöpanelen

Tyresöpanelen är ett sätt för dig som medborgare att komma till tals i aktuella frågor. Vill du vara med i Tyresöpanelen?

Överklaga ett kommunalt beslut

Kommunala beslut kan överklagas genom förvaltningsbesvär eller genom laglighetsprövning. Här kan du läsa om hur du gör för att överklaga.

Allmänna val

Hur ofta är det val? Vem får rösta? Vilka myndigheter sköter valen? Dessa allmänna frågor får du svar på här.

Unga viljor viktiga för demokratin

Ungdomskonferens, ungdomsdialog och ungdomsråd – tre initiativ för ungt inflytande.

Lyssna Skriv ut Tipsa

Relaterad information

Politiker- och nämndregister

Sammanträdesplan 2011

Demokratiberedningen

Kommunala rådet för funktionshinderfrågor

Pensionärsråd

Frågepanelen!



Sammanträden & protokoll

HitTA rätt

Självbetjäning...

Mest eftersökt...