

## Utlåtande 2017:185 RVII (Dnr 106-777/2016)

### Demokratitorg

Motion (2016:52) av Karin Ernlund (C)

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.  
Motion (2016:52) av Karin Ernlund (C) om demokratitorg anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

**Föredragande borgarrådet Daniel Helldén** anför följande.

#### Ärendet

Karin Ernlund (C) anför i en motion till kommunfullmäktige att det finns en stor vilja hos många medborgare att engagera sig i frågor som rör den egna närmiljön, men att vägarna och verktygen för att nå politiken och förvaltningarna ofta är bristfälliga och saknar transparens. Det saknas en enkel kanal för att lyfta fram förslag eller synpunkter till beslutsfattare.

Karin Ernlund menar att det finns ytterligare att önska av nuvarande system då dessa saknar tydlig återkoppling och transparens kring var ärendet hamnar i stadens organisation samt eventuella åtgärder. Systemet saknar även en funktion som visar vilka problem som rapporterats samt en möjlighet att tycka till om dessa.

Karin Ernlund föreslår mot bakgrund av detta att staden utvecklar en ny plattform för medborgares förslag och synpunkter i enlighet med syftet och kriterierna ovan.

## Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, trafiknämnden, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Södermalms stadsdelsnämnd.

*Stadsledningskontoret* ställer sig positiv till att staden utvecklar digitala former för medborgare att ha inflytande över stadens verksamheter men anser att motionen bör beaktas inom ramen för det utvecklingsarbete som pågår inom ramen för ”strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad”.

*Trafiknämnden* anser att motsvarigheten till den tjänst som efterfrågas i motionen håller på att utvecklas i och med projekt ”Återkoppla felanmälan” som pågår och att ingen ny plattform för en sådan tjänst behöver tas fram.

*Skarpnäcks stadsdelsnämnd* delar motionärens uppfattning att det är viktigt med effektiva kanaler för medborgares engagemang i sin närmiljö, och att ökade möjligheter till transparens, återkoppling och diskussion mellan medborgare kring sådana förslag vore positivt, men anser att staden i första hand bör satsa på utveckling av appen ”tyck till” snarare än att introducera nya verktyg.

*Spånga-Tensta stadsdelsnämnd* ställer sig positiv till motionen, men ser samtidigt att det finns krafter inom Stockholm stad som kommer att utveckla nya plattformar för stadens invånare och att motionen beaktas inom ramen för detta utvecklingsarbete.

*Södermalms stadsdelsnämnd*s uppfattning är att motionen om utveckling av digital plattform bör beaktas inom ramen för utvecklingsarbetet med strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad.

## Mina synpunkter

Möjligheterna att ge synpunkter till staden har funnits länge, men Stockholms stad har genom appen ”Tyck till” gjort det avsevärt enklare och snabbare att lämna förslag och synpunkter. Antalet inkomna ärenden har fördubblats under en tvåårsperiod sedan appen introducerades. Medborgarna har i allt större utsträckning börjat använda denna väg in och staden genomför två kampanjer per år för att marknadsföra den ytterligare.

Genom en utveckling av ”Tyck till” ska medborgarnas kontaktvägar in till staden förbättras. Idag sker återkoppling på de synpunkter, frågor, beröm och klagomål som kommer in till staden via appen och hemsidan. Däremot saknas detta för felanmälan vilket är en brist. Ett projekt ”Återkoppla felanmälan” startade under år 2016 och innebär en vidareutveckling av ”Tyck Till”.

När anmälaren väljer kategori felanmälan och ämne som ska felanmälas, kommer det att visas på kartan vilka felanmälingar som har inrapporterats men inte är åtgärdade. Informationen som framgår är anmält datum, adress, status och åtgärdsdagar.

Jag anser att motsvarigheten till den tjänst som efterfrågas i motionen håller på att utvecklas i och med projekt "Återkoppla felanmälan" och ska vara klart under år 2017.

Staden bör därtill invänta Demokratiutredningens förslag om folkmotion vilket möjliggör för medborgare att lämna ett förslag till riksdag eller kommun- och landstingsfullmäktige där de bor, som andra medborgare kan rösta på. De förslag som får stöd av en procent av de röstberättigade behandlas på samma sätt som motioner från förtroendevalda.

#### Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Motion (2016:52) av Karin Ernlund (C) om demokratitorg

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

Motion (2016:52) av Karin Ernlund (C) om demokratitorg anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Stockholm den 23 augusti 2017

På kommunstyrelsens vägnar:  
KARIN WANNGÅRD

Daniel Helldén

*Ulrika Gunnarsson*

**Ersätтарыttrande** gjordes av Karin Ernlund (C) enligt följande.

Hade vi haft yrkanderätt hade vi yrkat att tillstyrka motionen samt därutöver anföra:

Det är positivt att arbetet med att utveckla appen ”Tyck till” fortgår genom fler funktioner, bland annat genom att kunna se vilka övriga felanmälningar som gjorts samt att förbättra återkopplingen till anmälarna. Trafikborgarrådet nämner bland annat projektet ”Återkoppla felanmälan” som ska vara klart under år 2017. Som motionen anför är inte det viktigaste exakt vilken teknisk plattform som används utan att den är användarvänlig och ger medborgare möjligheter att föreslå förbättringar, delta i diskussioner och att kunna rapportera fel i stadsmiljön. Om det går att utveckla inom appen ”Tyck till” är det positivt men det arbete som pågår för ”Tyck till” och som redovisas är inte tillräckligt. Enligt trafikborgarrådets svar skulle det endast gå att se vilka andra felanmälningar som gjorts via en karta. Motionens förslag är mycket vidare än så där återkoppling och transparens kring var ärendet hamnar i stadens organisation samt eventuella åtgärder står i fokus.

## Remissammanställning

### Ärendet

Karin Ernlund (C) anför i en motion till kommunfullmäktige att det finns en stor vilja hos många medborgare att engagera sig i frågor som rör den egna närmiljön, men att vägarna och verktygen för att nå politiken och förvaltningarna ofta är bristfälliga och saknar transparens. Det saknas en enkel kanal för att lyfta fram förslag eller synpunkter till beslutsfattare.

Karin Ernlund menar att det finns ytterligare att önska av nuvarande system då dessa saknar tydlig återkoppling och transparens kring var ärendet hamnar i stadens organisation samt eventuella åtgärder. Systemet saknar även en funktion som visar vilka problem som rapporterats samt en möjlighet att tycka till om dessa.

Karin Ernlund föreslår mot bakgrund av detta att staden utvecklar en ny plattform för medborgares förslag och synpunkter i enlighet med syftet och kriterierna ovan.

### Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, trafiknämnden, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Södermalms stadsdelsnämnd.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 12 oktober 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Genom e-tjänsten ”Tyck till” har medborgare möjlighet att inkomma med synpunkter i form av exempelvis felanmälan, idéer eller frågor avseende stadens trafik- eller utemiljö. Kommunfullmäktige har i budget 2017 givit trafiknämnden i uppdrag att fortsätta utveckla ”Tyck till” för att ytterligare förbättra kontakten med invånarna och hanteringen av inkomna synpunkter. Genom en utveckling av ”Tyck till” ska medborgarnas kontaktvägar in till staden förbättras.

För närvarande pågår ett remissförfarande (Dnr 171-908/2016) om en ”strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad” som tar avstamp i Vision 2040. Målbilden för den smarta staden är att skapa den högsta livskvaliteten för stockholmarna och det bästa klimatet för företagande. Genom digitalisering, innovativa lösningar, öppenhet och uppkoppling byggs den smarta staden. Med en smart och uppkopplad stad menas en

stad som nyttjar digitalisering och ny teknik för att underlätta för invånare, företagare och besökare. Användningen av digitalisering och ny teknik skapar förutsättningar för innovation och ökad tillväxt i Stockholm, men också möjligheter till ökad processeffektivitet och innovationskraft inom Stockholms stads verksamheter. Strategin för Stockholm som smart och uppkopplad stad kompletterar andra styrdokument som reglerar hur Stockholms stad ska utvecklas.

Stadsledningskontoret anser det positivt att staden utvecklar digitala former för medborgare att ha inflytande över stadens verksamheter. Karin Ernlunds motion täcks i huvudsak in inom det utvecklingsarbete som pågår inom ”strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad” samt utvecklingen av ”Tyck till”-applikationen. Staden bör därtill invänta remissbehandlingen av Demokratiutredningens förslag om folkmotion vilket möjliggör för medborgare att lämna ett förslag till riksdag eller kommun- och landstingsfullmäktige där de bor, som andra medborgare kan rösta på. De förslag som får stöd av en procent av de röstberättigade behandlas på samma sätt som motioner från förtroendevalda.

Stadsledningskontoret föreslår att motion (2016:52) om demokratitorg av Karin Ernlund (C) anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i stadsledningskontoret tjänsteutlåtande.

## **Trafiknämnden**

**Trafiknämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 9 mars 2017 att överlämna trafikkontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen.

*Reservation* anfördes av Karin Ernlund (C), *bilaga 1*.

**Trafikkontorets** tjänsteutlåtande daterat den 13 februari 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Med anledning av motionens förslag vill trafikkontoret inledningsvis anföra följande. Stadens medborgare fick vid införandet av appen ”Tyck Till” och formulär på Stockholms stads hemsida ett enklare sätt kommunicera med staden om sin närmiljö. Appen introducerades under våren 2014.

Stockholms stad byggde under 2012-2013 upp ärendehanteringssystemet ”Synpunktsportalen”, vilket är det ärendehanteringssystem som tar emot anmälningarna som lämnas via hemsidan och appen ”Tyck Till” och som möjliggör stadens hantering av de ärenden som kommer in. Ca 237 090 ärenden har sammanlagt inkommit till trafikkontoret och stadsdelsförvaltningarna sedan starten. Under 2016 inkom 100 740 stycken ärenden, som jämförelse kom det under 2014 in 50 385 stycken ärenden. Antalet ärenden har alltså fördubblats under en tvåårsperiod.

Medborgarna har i allt större utsträckning börjat använda appen och trafikkontoret

genomför två kampanjer per år för att marknadsföra den.

Medborgaren får återkoppling på de synpunkter, frågor, beröm och klagomål som kommer in till staden via appen och hemsidan.

Ett projekt ”Återkoppla felanmälan” startade under 2016 och innebär en vidareutveckling av tjänsten ”Tyck Till”. Återkopplingen kommer att ske via kartan som finns i tyck-till tjänsterna, appen och formuläret.

När anmälaren väljer kategori felanmälan och ämne som ska felanmälas, visas på kartan de felanmälningar som har inrapporterats men inte är åtgärdade för ämnet som är valt. Felanmälningarna kommer att visas som nålar och är klickbara. Informationen som framgår är anmält datum, adress, status och åtgärdstid.

Trafikkontoret anser att motsvarigheten till den tjänst som efterfrågas i motionen håller på att utvecklas i och med projekt ”Återkoppla felanmälan” som pågår. Kontoret anser därmed inte någon ny plattform för en sådan tjänst behöver tas fram.

Kontoret avser även fortsättningsvis att lägga resurser på att marknadsföra hemsidan och appen ”Tyck Till” för att göra allt fler Stockholmare medvetna om kanalerna in för att dels lämna synpunkter på trafik och stadsmiljön och dels för att felanmäla till trafikkontorets och stadsdelsförvaltningarnas stadsmiljöverksamheter.

#### **Trafikkontorets förslag**

Trafiknämnden överlämnar trafikkontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen

### **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 27 oktober 2016 följande.

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 29 september 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar motionärens uppfattning att det är viktigt med effektiva kanaler för medborgares engagemang i sin närmiljö, och att ökade möjligheter till transparens, återkoppling och diskussion mellan medborgare kring sådana förslag vore positivt. Förvaltningen anser dock att staden i första hand bör satsa på utveckling av appen ”tyck till” snarare än att introducera nya verktyg. Det är också viktigt att säkerställa att det finns tillräckliga resurser vid förvaltningarna för att hantera de förslag som kommer in från medborgare och ge återkoppling till dem.

Förvaltningen föreslår att detta tjänsteutlåtande överlämnas som svar på remissen.

## Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 22 september 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen till kommunstyrelsen.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 2 augusti 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Just nu pågår ett remissförfarande om en strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad. Den föreslagna strategin innehåller en tydlig målbild som tar avstamp i Vision 2040. Målbilden för den smarta staden är att skapa den högsta livskvaliteten för stockholmarna och det bästa klimatet för företagande. Detta uppnås genom att Stockholm blir ekologiskt hållbart, ekonomiskt hållbart, socialt hållbart och demokratiskt hållbart. Genom digitalisering, innovativa lösningar, öppenhet och uppkoppling byggs den smarta staden. Förvaltningen har i sitt remissvar ställt sig positiv till den föreslagna strategin.

Med *smart och uppkopplad stad* menas en stad som utnyttjar digitalisering och ny teknik för att göra livet enklare och bättre för invånare, företagare och besökare. Användningen av digitalisering och ny teknik skapar förutsättningar för innovation och ökad tillväxt i Stockholm, men också möjligheter till ökad processeffektivitet och innovationskraft inom Stockholms stads verksamheter.

Strategin för Stockholm som smart och uppkopplad stad kompletterar andra styrdokument som reglerar hur Stockholms stad ska utvecklas. Digitaliseringsarbetet omfattar både Stockholms stad som organisation och Stockholm som plats.

I Stockholms stad som organisation ingår hela den kommunala verksamheten, Stockholms stads alla nämnder och bolagsstyrelser, med samtliga chefer och medarbetare samt upphandlad verksamhet. Där ingår även de som deltar i den kommunala verksamheten som till exempel elever, brukare och kunder. Stockholm som plats innefattar gatu-, stads- och bostadsmiljön och gemensamma delar av Stockholm där både näringsliv, akademi och invånarna verkar, vilka delvis ligger utanför den direkta kommunala verksamheten.

Strategin beskriver hur Stockholms stad som organisation ska arbeta och samverka för att utveckla Stockholm till en smart stad. Det krävs ägandeskap på alla nivåer i Stockholms stads organisation för genomförandet av strategin då digitalisering rör såväl chefer som medarbetare.

Strategin i tydliggör riktningen i tre områden

- gemensam målbild
- möjliggörare
- genomförande

När det gäller området möjliggörare så definierar detta ett antal förhållningssätt som styr huvudområdena och som är viktiga att samtliga nämnder och bolagsstyrelser utgår



ifrån. I strategin delas dessa in i tre huvudområden

- Verksamhet – såsom styrning och ansvar, organisation, kultur, ledarskap och medarbetarskap samt användning och processer.
- Teknik – såsom applikationer och tjänster, digitala plattformar och infrastruktur samt informationssäkerhet och integritet
- Kostnadsfördelningsprinciper – innebär att kommunfullmäktige ska vid upprättande av förslag till budget och bokslut beakta de kostnader som genomförandet av strategin innebär. En förutsättning för alla delar av genomförandet är att finansiering för införande respektive drift- och förvaltning beslutas.

Inom huvudområdet teknik finns utvecklingen av kommande digitala plattformar för staden invånare.

Förvaltningen ställer sig positiv till att Karin Ernlunds motion om utveckling av digital plattform, men ser samtidigt att det finns krafter inom Stockholm stad som kommer att utveckla nya plattformar för stadens invånare och att Karin Ernlunds motion beaktas inom ramen för detta utvecklingsarbete.

## **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 20 oktober 2016 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 september 2016 har i huvudsak följande lydelse.

Södermalms stadsdelsförvaltning har svarat på remissen om en strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad (dnr 171-908/2016). Remissen behandlades av Södermalms stadsdelsnämnd 22 september 2016. Den föreslagna strategin innehåller en målbild som tar avstamp i Vision 2040. Målbilden för den smarta staden är att skapa den högsta livskvaliteten för stockholmarna och det bästa klimatet för företagande. Detta uppnås genom att Stockholm blir ekologiskt hållbart, ekonomiskt hållbart, socialt hållbart och demokratiskt hållbart. Genom digitalisering, innovativa lösningar, öppenhet och uppkoppling byggs den smarta staden. Förvaltningen har i sitt remissvar ställt sig positiv till den föreslagna strategin.

Med smart och uppkopplad stad menas en stad som utnyttjar digitalisering och ny teknik för att göra livet enklare och bättre för invånare, företagare och besökare. Användningen av digitalisering och ny teknik skapar förutsättningar för innovation och ökad tillväxt i Stockholm, men också möjligheter till ökad processeffektivitet och innovationskraft inom Stockholms stads verksamheter. Strategin beskriver hur Stockholms stad som organisation ska arbeta och samverka för att utveckla Stockholm

till en smart stad.

Ett av huvudområden i strategin är teknik, såsom applikationer och tjänster, digitala plattformar och infrastruktur samt informations säkerhet och integritet. Inom detta huvudområde hanteras utvecklingen av digitala plattformar för stadens invånare. Förvaltningens uppfattning är att Karin Ernlunds motion om utveckling av digital plattform bör beaktas inom ramen för detta utvecklingsarbete.

Förvaltningen föreslår att förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.

## Reservationer m.m.

### Trafiknämnden

*Reservation* anfördes av Karin Ernlund (C) enligt följande.

Det är positivt att Trafikkontoret fortsätter att utveckla appen ”Tyck till” genom fler funktioner, bland annat genom att kunna se vilka övriga felanmälningar som gjorts.

Centerpartiet anser dock att det inte räcker. Som motionen anför är inte det viktigaste exakt vilken teknisk plattform som används utan att den är användarvänlig och ger medborgare möjligheter att föreslå förbättringar, delta i diskussioner och att kunna rapportera fel i stadsmiljön. Om det går att utveckla inom appen ”Tyck till” är det positivt men det arbete som pågår för ”Tyck till” och som anförts i kontorets yttrande är inte tillräckligt. Enligt svaret skulle det endast gå att se vilka andra felanmälningar som gjorts via en karta. Motionens förslag är mycket vidare än så.