

Tyresö kommun
Robert Sirviö
Kvalitetscontroller
Catarina Stavenberg
Seniorkonsult

TJÄNSTESKRIVELSE

2018-08-31

1 (12)

Diarienummer
2017/KS 0242 009

Beredningen för medborgardialog och
mångfald

Utvecklingsförslag för Tyresöinitiativet

Kommunstyrelseförvaltningens förslag till beredningen för medborgardialog och mångfald för beslut i kommunstyrelsen

Kommundirektören och chefen för medborgarfokus får i uppdrag att genomföra följande utvecklingsåtgärder för Tyresöinitiativet:

- Handläggningstiden för beslut utifrån ett förslag från medborgare ska förkortas. Publiceringstiden för att få stöd för ett förslag kortas från 90 dagar till 1 månad och nämnderna bör behandla förslag inom 2 månader
- Antalet som ska stödja ett förslag för att det ska gå vidare som ett beslutsärende höjs från 50 personer till 100 personer
- Gränsdragningen för att ge förslag enligt Tyresöinitiativet respektive förslag inom kommunens synpunktshanteringssystem förtydligas
- En kommunikationsplan med förslag på hur Tyresöinitiativet kan lyftas fram och kontinuerligt synliggöras ska fastställas av beredningen för medborgardialog och mångfald.
- En processkartläggning av synpunktshanteringens genomförs och möjligheterna att inom servicecenter handlägga en större andel av frågorna/förslagen ses över.



Bo Renman
Kommundirektör



Britt-Marie Lundberg Björk
Chef Medborgarfokus



Sammanfattning

Tyresöinitiativet, som är en form av e-petition (förslag från medborgare) startade den 31 januari 2017. På uppdrag av kommunstyrelsen redovisas en uppföljning och syftet är att beredningen för medborgardialog och mångfald ska överväga utvecklingsmöjligheter för Tyresöinitiativet.

Förvaltningen har följt upp statistik, genomfört två enkätundersökningar, intervjuat nyckelpersoner och haft dialog med beredningen för medborgardialog och mångfald vid flera tillfällen.

Kommunstyrelseförvaltningen föreslår flera förändringar främst med utgångspunkt av att många förslag som lämnats inte blir publicerade. Det bör klargöras och ges tydligare information inom vilka områden förslag kan lämnas inom Tyresöinitiativet och gränsdragningen till kommunens synpunktshantering.

Bedömningen är att den sammanlagda tiden innan ett publicerat förslag blir behandlat är lång, minst 6 månader. För att hålla intresset för Tyresöinitiativet levande och behandla förslag inom en rimlig tid bedöms att handläggningstiden bör kortas. För att detta ska bli möjligt krävs effektiva, likvärdiga riktlinjer för förvaltningarnas och nämndernas handläggning. Publiceringstiden bör förkortas från 90 dagar till 1 månad och nämnderna bör behandla förslag inom 2 månader jämfört med 3 månader idag.

Det är också viktigt att ta fram en kommunikationsplan för Tyresöinitiativet där systemet tydligt lyfts fram på kommunens webbplats, kontinuerliga informationsaktiviteter i kommunbilagan med mera och att göra publicerade förslag mer synliga så att fler blir delaktiga.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Kommunstyrelsen beslutade i december 2015 att införa det löpande dialogverktyget Tyresöinitiativet. Det är en plattform på Tyresö kommuns webbplats som ger medborgarna möjlighet till engagemang mellan valen. Tyresöinitiativet är en del av det program för medborgardialog som fastställts av kommunfullmäktige.

Kommunstyrelsen beslutade 2016-11-08 om regelverk och implementering av Tyresöinitiativet:

- Alla som fyllt 16 år och som bor, verkar eller studerar i Tyresö har möjlighet att komma med initiativ genom att registrera egna förslag online
- Förslag som publiceras är öppna för stöd (ja-röster och kommentarer) under 90 dagar
- Nämnderna ska behandla förslagen inom 3 månader
- Chefen för medborgarfokus ges delegation att besluta om ett förslag ska publiceras för omröstning eller inte
- En redovisning av utvecklingsmöjligheter för Tyresöinitiativet ska presenteras för beredningen för medborgardialog och mångfald.
- Beredningen för medborgardialog och mångfald, BMM, beslutade 2016-10-18 att minst 50 personer ska stödja ett förslag för att det ska gå vidare som ett beslutsärende till aktuell nämnd
- Tyresöinitiativet startade den 31 januari 2017. Ett förslag publiceras på kommunens webbplats om det bedöms av ansvarig förvaltning vara genomförbart eller inte ingår i redan befintliga planer. Förslag som inte ligger inom kommunens ansvarsområden eller bryter mot lag, är diskriminerande eller olämpligt av andra skäl publiceras inte.

Syfte

Syftet med denna rapport är att ge förslag på utvecklingsmöjligheter för Tyresöinitiativet

Metod

- Enkäter om Tyresöinitiativet till ledamöter och ersättare i beredningen för medborgardialog och mångfald, ledamöter i kommunfullmäktiges, kommunstyrelsens och nämndernas presidier samt tjänstemännen i kommunledningsgruppen
- Intervjuer har genomförts med tjänstemän på miljö och trafik, kommunkansli och servicecenter
- Dialog har förts med ledamöter och ersättare i beredningen för medborgardialog och mångfald och tjänstemän i kommunledningsgruppen
- Dokumentstudier



- Analys av statistik kring Tyresöinitiativet.

Statistik för Tyresöinitiativet

29 maj 2018 såg statistiken på inkomna förslag ut enligt följande:

- Totalt hade 85 förslag lämnats till Tyresöinitiativet.
- 20 förslag hade nämndbehandlats och avslutats
- 52 förslag hade inte publicerats
- 11 förslag var avslutade på grund av att det fått färre än 50 röster
- 1 förslag var publicerat på kommunens webbplats
- 1 förslag var under nämndbehandling

Av totalt 85 förslag hade 33 godkänts för publicering medan 52 inte hade godkänts för publicering.

De främsta skälen till att förslag inte publicerats är:

- att arbete i frågan redan pågår, åtgärden ska införas eller beslut har nyligen tagits
- förslaget inte är en kommunal fråga eller strider mot planbestämmelse
- förslaget hanteras i synpunktshanteringssystemet (verkställighet)

Av de godkända och publicerade förslagen avslutades en tredjedel efter 3 månader eftersom de fått färre än 50 röster.

Förslag som har gått vidare till behandling i nämnd

Från starten 31 januari 2017 till 1 september 2018 har totalt 20 förslag i Tyresöinitiativet gått vidare till behandling i nämnd.

Fördelning per nämnd:

Barn- och utbildningsnämnden:	1 ärende
Kommunledningsutskottet:	1 ärende
Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet:	4 ärenden
Socialförvaltningen:	3 ärenden
Kultur och fritidsnämnden:	11 ärenden

Resultat efter behandling i nämnd:

Förslag antas och ska genomföras:	2 ärenden
Förslag avvisas:	6 ärenden
Nämnd är positiv, ärendet ska utredas vidare:	3 ärenden
Det finns liknande planer och aktuellt förslag kan komma att ingå i en vidare utredning längre fram:	9 ärenden

Förslagsställarnas kön och ålder

Av de 85 inkomna förslagen kan 82 spåras till kön och ålder. 39 män hade lämnat förslag och medelåldern var 49,5 år. 43 kvinnor hade lämnat förslag och medelåldern var 51,6 år. Medelåldern för alla 82 var 50,6 år. Den yngsta var en kvinna på 18 år och den äldsta var en man på 80 år.

Antalet förslag fördelade på kön i olika ålderskategorier:

Ålder	Kvinnor	Män	Män och kvinnor
16-24	1	1	2
25-39	7	14 (en person har lämnat 7 förslag)	21
40-49	14 (en person har lämnat 2 förslag)	7	21
50-64	11	6	17
65+	10 (en person har lämnat 3 förslag)	11	20
Totalt	43	39	82

Förslagsställarnas geografiska hemvist

Fyra av de 82 förslagen hade lämnats av personer som bor i en annan kommun än Tyresö. Övriga 78 förslag hade lämnats av personer som bor i följande geografiska områden i Tyresö:

Område:	Östra Tyresö	Tyresö centrum	Västra Tyresö
Omfattar delarna:	Öringe, Tyresö strand, Brevik och sydöstra Tyresö	Lindalen, Tyresö C, Granbacken, Bollmora och Krusboda	Trollbäcken, Hanviken och Skälsätra
Antal förslag:	22	34	22
Kommentar:		Tre personer boende i detta område hade lämnat 12 förslag	En person boende i detta område hade lämnat två förslag

Enkätundersökning om Tyresöinitiativet

Totalt 50 förtroendevalda och tjänstemän har erbjudits att svara på en enkät om Tyresöinitiativet. Frågor i enkäten och en övergripande sammanfattning av svaren redovisas nedan. Svarsfrekvensen har varit 70 procent (35 svar). En mer detaljerad sammanställning av svaren redovisas i bilaga.

I svaren framgår att:

- ingen är negativ till konceptet Tyresöinitiativet
- avgränsningen vilka som får lämna förslag till Tyresöinitiativet är bra
- det kan övervägas om kravet på antalet röster ska höjas till förslagsvis 100
- det bör förtydligas vad en privatperson kan lämna förslag om för att minska antalet lämnade förslag som inte publiceras
- tiden för publicering och rutiner för hantering av publicerade förslag i både förvaltning och nämnd bör ses över för att öka likvärdigheten och transparensen i handläggningen av förslagen samt korta ner tiden från lämnat förslag till färdig nämndbehandling.

Intervjuer med tjänstemän och synpunkter från beredningen för medborgardialog och mångfald

Slutsatsen är att det bör göras tydligare vad man kan lämna förslag om i Tyresöinitiativet, dels för att undvika det stora antalet förslag som inte publiceras och dels för att inte skapa orealistiska förväntningar hos medborgaren.

Tiden för publicering och handläggning av lämnade förslag bör kortas ner för att bibehålla och öka intresset för Tyresöinitiativet. Detta kräver en översyn av de interna rutinerna. Möjligheten att lämna förslag till Tyresöinitiativet bör synliggöras bättre. Kanalerna att förmedla kännedom om Tyresöinitiativet bör breddas. Återkopplingen till personer som lämnar förslag ska ges i en positiv anda, även om ett förslag inte går vidare till nämnd eller inte antas av nämnden. Målsättningen är att Tyresöinitiativet ska uppfattas som någonting positivt av medborgaren.

Flera av förslagen till Tyresöinitiativet har överförts till kommunens synpunktshantering eftersom de har bedömts vara ärenden för tjänstemän på förvaltning och inte för förtroendevalda i nämnd. I intervjuerna med tjänstemännen har framgått utvecklingsmöjligheter för kommunens synpunktshantering.

I nuläget hanteras cirka 38 procent av inkomna synpunkter av servicecenter. Målet är 80 procent. Detta innebär att en allt för stor andel av synpunkterna i enklare ärenden går vidare till verksamheterna, som belastas i onödan och att medborgaren får vänta på svar onödigt länge. En processkartläggning bör göras för att se hur flödena ser ut, klassificera de vanligast förekommande ärendena (buskörning, träd som skymmer, potthål i vägarna, snöröjning, sandsopning, hastighet på gatorna) för att hitta former och rutiner för att minska antalet ärenden till verksamheterna, som i första hand ska använda sina resurser till att handlägga mer krävande ärenden.

Förvaltningens bedömning

Utifrån analys av statistiksammanställning, enkätresultat och intervju svar kan förvaltningen se några fokusområden för utvecklingen av Tyresöinitiativet.

Tydligare information om vilka områden en person kan lämna förslag till Tyresöinitiativet

61 procent av de förslag som hade lämnats till Tyresöinitiativet från starten 31 januari till 29 maj godkändes inte för publicering på kommunens webbplats. Förvaltningen gör bedömningen att det bör göras tydligare i informationen inom vilka områden som en person kan lämna förslag till Tyresöinitiativet. Detta behöver göras för att inte skapa orealistiska förväntningar hos förslagsställarna.

Kortare, effektivare och mer likvärdig handläggning av förslagen till Tyresöinitiativet i både förvaltningar och nämnder

Den totala handläggningstiden på drygt sex månader från publicering till avslutad nämndhantering för förslag som fått minst 50 röster behöver kortas ner. Förvaltningen gör bedömningen att tiden för hur länge ett godkänt förslag finns publicerat på kommunens webbplats bör kortas ner från tre månader till en månad. Intresset för ett publicerat förslag är erfarenhetsmässigt störst i början för att sedan avta. En kortare publiceringstid bidrar sannolikt till att intresset för ett förslag hålls levande. Under publiceringstiden går det förutom att rösta också att lämna kommentarer kring förslaget. I samband med denna förändring anser förvaltningen att det vore önskvärt att lyfta fram och göra publicerade förslag mer synliga så att fler personer görs delaktiga i Tyresöinitiativet.

Nämndhanteringen av förslag bör kortas ner från tre månader till två månader. Ett tydligare samarbete mellan ansvarig för Tyresöinitiativet och förvaltningarna kan bidra till en kortare och effektivare handläggning. Förvaltningen gör bedömningen att ansvarig för Tyresöinitiativet och representanter för förvaltningarna bör ta fram gemensamma rutiner och riktlinjer för information och handläggning av förslagen till Tyresöinitiativet. Detta skulle bidra till ökad effektivitet, likvärdighet och transparens i handläggningen av förslagen.

Effektivare processer för hanteringen av ärenden i kommunens synpunktshantering

I den totala statistiken över inkomna synpunkter till kommunens synpunkthantering, felanmälningar och synpunkter, under 2017 visar det sig att servicecenter har hanterat 38 procent av inkomna ärenden. Målet har varit 80 procent. De flesta ärendena rör verksamheter inom tekniska kontoret.

I utredningen av Tyresöinitiativet har framkommit följande:

Definition och avgränsning i synpunktshantering behöver, i likhet med Tyresöinitiativet, ses över och förtydligas. Var går gränsen mellan en synpunkt till synpunktshantering och ett förslag till Tyresöinitiativet? Varför hanterar inte servicecenter fler inkomna synpunkter och avslutar dem? Målet måste vara att medborgaren får ett snabbt och korrekt svar av servicecenter på enklare ärenden varefter ärendena avslutas. Detta skulle innebära en avlastning på verksamheterna, som kan fokusera på ärenden som kräver en mer omfattande handläggning.

En processkartläggning av ärenden i synpunktshantering behöver göras.

Bilaga 1

Sammanställning av enkätsvaren från förtroendevalda och tjänstemän om Tyresöinitiativet

Fråga 1: Vem får lämna förslag?

Lydelse i dag: *"Alla som är över 16 år och som bor, studerar eller arbetar i Tyresö kommun kan lämna förslag i Tyresöinitiativet"*.

68 procent ansåg att den nuvarande avgränsningen är bra. I fritextsvaren går att läsa att ålderskravet ändras, antingen nedåt, till 15/13 år, eller uppåt till 18 år och att den som röstar ska vara skriven i Tyresö.

Fråga 2: Vilka förslag går vidare till nämndbehandling?

Lydelse i dag: *"För att ett förslag ska gå vidare till fortsatt handläggning måste minst 50 personer stödja det"*.

51 procent ansåg att den nuvarande avgränsningen är bra. I flera av fritextsvaren framgår att gränsen för antalet röster borde höjas, till 75, 100 eller 150 röster. I ett av svaren framgår att kravet borde sänkas om förslag rör minoriteter eller särskilt utsatta grupper.

Fråga 3: Hur länge ska ett förslag finnas publicerat på Tyresöinitiativet (kommunens webbplats)?

Lydelse i dag: *"Ett förslag finns publicerat i 90 dagar på Tyresöinitiativet"*.

74 procent ansåg att den nuvarande avgränsningen är bra. I några av fritextsvaren går att läsa att tiden bör kortas ner till 60 dagar och att förslaget borde kunna gå till nämndhantering så fort kravet på antalet röster uppnåtts.

Fråga 4: Vilken roll har nämnderna efter att ett förslag har fått minst 50 röster och funnits på Tyresöinitiativet i 90 dagar?

Lydelse i dag: *Ett förslag som får stöd av minst 50 personer skickas efter 90 dagars publicering på Tyresöinitiativet till ansvarig nämnd. Nämnden ska behandla förslaget inom tre månader och svaret ska beskriva nämndens ställningstagande. Om nämnden behöver mer*

tid så ska beslut om detta fattas och förslagsställaren ska ges en snabb återkoppling om detta”.

71 procent ansåg att den nuvarande avgränsningen är bra. I flera av fritextsvaren går att läsa att handläggningen i nämnderna behöver ses över så att den blir likvärdig och transparent och att handläggningstiden i nämnden borde kunna kortas ner.

Fråga 5: Vilka förslag publiceras inte på Tyresöinitiativet?

Lydelse i dag: Följande typer av förslag publiceras inte på Tyresöinitiativet: Förslag som inte ligger inom kommunens ansvarsområden. Förslag som redan är planerade att genomföras eller kommer att tas upp för beslut inom kort. Förslag som bryter mot lag eller annan författning, är diskriminerande eller upplevs olämpligt av andra skäl. En annan förslagsställare har lämnat in ett liknande förslag med samma innebörd de senaste 12 månaderna.

68 procent ansåg att den nuvarande avgränsningen är bra. I fritextsvaren går bland annat att läsa att praxis har varit på tok för hård, alltför många förslag har sorterats bort. I ett annat svar står att det bör ytterligare förtydligas vad som är lämpliga förslagsområden.

Fråga 6: Förslag på kanaler att nå ut till medborgarna om Tyresöinitiativet.

I enkäten fanns möjlighet att lämna förslag på kanaler att använda för att nå ut till medborgarna om Tyresöinitiativet. Flera förslag lämnades: Facebook, kommunrutan i lokaltidning, lyftas bättre fram på kommunens webbplats, monitorer i centrum, Tyresöfestivalen, information i skolorna.

Fråga 7: Om namnvalet Tyresöinitiativet.

83 procent ansåg att namnet Tyresöinitiativet är bra. I de fritextsvar som har lämnats nämns namnalternativ som ”medborgarförslag” och ”medborgarinitiativ”. Dessa namnval talar enligt förslagsställarna tydligare vad det handlar om.

Fråga 8: Vilken roll ska BMM ha när det gäller Tyresöinitiativet?

Enligt nuvarande regler får BMM besluta om hur många privatpersoner som måste stödja ett förslag för att det ska gå vidare till nämndbehandling.

I fritextsvaren från presidierna och kommunledningsgruppen finns synpunkten att BMM inte ensam ska kunna bestämma antalet röster som krävs för att ett förslag ska gå vidare till nämndbehandling. Detta motiveras i ett av svaren med att eftersom det är nämnderna som ”drabbas” så bör kommunstyrelsen vara den instans som bestämmer antalet röster. I svaren från de förtroendevalda i BMM kan nämnas att beredningen löpande bör följa och utvärdera hur nämnderna handlägger ärendena och ha ett ansvar för att utveckla Tyresöinitiativet.

Fråga 9: Hur ska Tyresöinitiativet rapporteras till de förtroendevalda?

I några av fritextsvaren från ledamöterna i BMM går att läsa det vore önskvärt att få statistik på ålder och geografisk hemvist för dem som lämnar förslag. I enkäten till presidierna och kommunledningsgruppen ställdes frågan vilken typ av rapportering och hur ofta de önskade från Tyresöinitiativet. Två gånger per år i form av information på hemsida eller sammanställning till kommunstyrelsen var de vanligaste svaren.

Fråga 10: Övriga synpunkter

Bland de övriga synpunkterna framgår att svaren till förslagsställarna kan vara byråkratiska och obegripliga. Övriga synpunkter gick ut på att marknadsföra Tyresöinitiativet bättre.

