

Tyresö kommun
Kommundirektörens stab
Karin Hassler, kommunikationschef
08-5782 91 01

TJÄNSTESKRIVELSE
2012-01-19

Diarienummer
2012/KS 0005 009
Kommunstyrelsen

Synpunkter och förslag via tyreso.se

Förslag till beslut

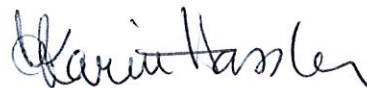
Förenkla för Tyresöborna och tydliggöra deras möjligheter till påverkan genom att:

1. Tyck till och Synpunkter och klagomål sammanförs till en tjänst med tydlig rubricering.
2. Alla förvaltningar har samma formulär för idéer, synpunkter och klagomål. Projekt Medborgarfokus får i uppgift att i samarbete med kansliet välja ett system som gör det enkelt att följa upp svar och eventuella åtgärder, samt att skapa gemensamma rutiner.
3. Medborgaridé tas bort.

Kommundirektörens stab



Bo Renman
Kommundirektör



Karin Hassler
Kommunikationschef

Sammanfattning

Det treåriga projektet Medborgarfokus som startar 2012 kommer att ta fram förslag till utveckling av såväl medborgardialog som synpunktshantering. Idag finns ett antal olika sätt att via tyreso.se lämna synpunkter, klagomål och förslag. Detta gör det otidligt för medborgarna och försvårar systematisk uppföljning.

Genom att skapa en tydlig ingång för synpunkter och förslag till förvaltningen och behålla Frågepanelen för frågor och förslag till politiken skapas bättre förutsättningar för vidare utveckling.



Beskrivning av ärendet

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

Denna tjänsteskrivelse behandlar de vägar till medborgardialog som används av kommunen som helhet via webbplatsen tyreso.se. Förslagen grundar sig på en diskussion förd med kommunstyrelsens demokratiberedning 24 november 2011. Protokoll bifogas.

De olika sätten att via tyreso.se lämna synpunkter och förslag kan nås via banners på webbplatsens startsida (se bild 1). Bannern ”Tyck till om Tyresö” med texten ”Hjälp oss att göra det ännu bättre i Tyresö” leder till sidan Påverka. Där finns information om hur man kan lämna förslag, komma med synpunkter, lämna klagomål och överklaga beslut. Förutom information om kommunala val, om hur man överklagar beslut och om Tyresöpanelen nämns följande påverkanssätt:

- **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 e-post till kommun@tyreso.se. E-posten 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. Kansliet utvärderade Frågepanelen efter försöksperioden sep 2009-dec 2010, och smärre ändringar i hanteringen har gjorts. Sidan modereras av informationsenheten som försöker omdirigera frågor som inte är av politisk karaktär till förvaltningarna. Detta kan dock bara göras om frågeställaren har lämnat sin e-postadress. Panelen har därför kompletterats med en tjänstemannaprofil som svarar på faktafrågor.
- **Medborgaridé:** här kan medborgarna skriva ut en blankett på vilken de kan skriva sina förslag och skicka in pappret undertecknat till kommunen. Förslaget 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.

På startsidan finns även en banner ”Synpunkter och klagomål”:

- **Synpunkter & klagomål** – modulen länkar till en textsida som beskriver hur vi arbetar med synpunkter och klagomål. 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, ett formulär som liknar det under tyck till, men som gjorts i ett annat enkätverktyg.

Förslag till förändringar av befintligt utbud

- Tyck till:** behåll och/eller utveckla formuläret och inkludera synpunkter och klagomål. Frågorna bör gå in ett gemensamt system där ärendena följs upp. Alla förvaltningar bör använda samma formulär.
 Olika lösningar är möjliga. Det finns system som är öppna 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.
- Medborgaridé:** ta bort. Förfarandet känns omodernt och det är tydligt att det inte lockar förslagsställare. Förslag kan lämnas både via Tyck till och via Frågepanelen. Frågepanelen lockar till större engagemang genom sin interaktivitet och möjligheten att jämföra partiernas ställningstaganden och föra diskussioner.
- Synpunkter & klagomål** – samordnas med Tyck till för att undvika förvirring kring vilket formulär som ska användas för vad och för att hanteringen av förslag och klagomål ska ske på ett likartat sätt.

Bild 1 – olika banners på tyreso.se startside

