



PM 2008:240 RI (Dnr 335-1899/2008)

## Medverkan i Sveriges Kommuner och Landstings projekt ”Utveckling av tjänster med stöd av medborgardialoger”

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Stockholms stad deltar i projektet ”Utveckling av tjänster med stöd av medborgardialoger”.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att utse projektledare, styrgrupp och forma en intern organisation för arbetet med att utveckla tjänsterna med stöd av medborgardialoger.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har bjudit in till ett projekt för att utveckla kommuners och landstings tjänster med stöd av medborgardialoger. Åtta kommuner och tre landsting är uttagna för att delta i projektet och Stockholm är en av dessa. Projektet pågår för Stockholms stads del under tiden 2008-2010. I Stockholms stad pågår ett intensivt arbete med olika former för medborgardialoger och för att skapa insyn och delaktighet för invånarna.

### *Beredning*

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret.

### *Mina synpunkter*

För att skapa insyn och delaktighet för invånarna pågår det i Stockholms stad ett intensivt arbete med olika former för medborgardialoger. Det finns flera fördelar med att delta i Sveriges Kommuner och Landstings projekt som ska utveckla kommunernas och landstingens tjänster med stöd av medborgardialoger. Vi kan därigenom dra nytta av andras erfarenheter samt dela med oss av våra egna.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Stockholms stad deltar i projektet ”Utveckling av tjänster med stöd av medborgardialoger”.

2. Stadsdirektören får i uppdrag att utse projektledare, styrgrupp och forma en intern organisation för arbetet med att utveckla tjänsterna med stöd av medborgardialoger.

Stockholm den 26 november 2008

STEN NORDIN

*Bilaga*

SKL:s Projektplan – utveckling av tjänster med stöd av medborgardialog

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

## ÄRENDET

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har bjudit in till ett projekt för att utveckla kommuners och landstings tjänster med stöd av medborgardialoger. Åtta kommuner och tre landsting är uttagna för att delta i projektet och Stockholm är en av dessa. Projektet pågår för Stockholms stads del under tiden 2008-2010. I Stockholms stad pågår ett intensivt arbete med olika former för medborgardialoger och för att skapa insyn och delaktighet för invånarna.

## BEREDNING

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 26 september 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har bjudit in till ett projekt för att utveckla kommuners och landstings tjänster med stöd av medborgardialoger. Åtta kommuner och tre landsting är uttagna för att delta i projektet och Stockholm är en av dessa. Projektet pågår under 2008-2010. I Stockholms stad pågår ett intensivt arbete med olika former för medborgardialoger och för att skapa insyn och delaktighet för invånarna. Stadsledningskontoret ser fördelar med att delta, dels för att dra nytta av andras erfarenheter och dels för att dela med sig av egna erfarenheter. En preliminär anmälan har skickats till SKL, men för att delta kräver SKL att kommunstyrelsen fattar beslut om deltagande i projektet.

#### Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats av IT-avdelningen i samråd med förnyelseavdelningen och kommunikationsstaben vid stadsledningskontoret.

#### Bakgrund

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har bjudit in till ett projekt för att utveckla kommuners och landstings tjänster med stöd av medborgardialoger. Åtta kommuner och tre landsting är uttagna för att delta i projektet och Stockholm är en av dessa. Projektet pågår under 2008-2010. SKL har för egen del startat projektet under 2007 och under 2008 har inledande möten med de uttagna kommunerna och landstingen ägt rum. Målet för projektet är att utveckla metoder för att ge kommuner och landsting ett brett underlag för att utveckla tjänster med hjälp av medborgarnas kompetens.

Bakgrunden till projektet, som beskrivs i SKLs inbjudan, är att utvecklingen av medborgarnas delaktighet och engagemang har blivit en allt viktigare fråga. Enligt SKL behöver kommuner och landsting utveckla system där medborgardialoger blir en del i styrningen av organisationen och kanske också utgör ett underlag för beslut. I projektinbjudan beskrivs systematiska medborgardialoger som ett sätt att ta till vara medborgarnas kompetens för att utveckla tjänster, men att det är ett oprövat område i kommuner och landsting idag.

#### Stadsledningskontorets förslag

Servicen till stadens invånare ska bli bättre, bland annat med hjälp av e-tjänster som ska göra kontakten med stadens verksamheter enklare. Samtidigt ska också verksamheterna dra nytta av e-tjänsterna genom att de interna processerna förändras och förenklas. Stockholms stad har satsat 650 mnkr på att utveckla stadens service, tillgänglighet och verksamheter med IT som stöd. Hösten 2008 pågår närmare 20 e-projekt och det finns mer än 30 projektidéer därutöver. Under våren har staden lanserat en ny webbplats och under sommaren lanserades

bland annat den nya funktionen Jämför service som ska underlätta för invånarna att hitta och jämföra verksamheter som staden finansierar.

Kontaktcentret Äldre direkt startade den 1 juli 2008 för att öka tillgänglighet och ge bättre service till de äldre. Kontaktcenter Stockholm ska inrymma ytterligare verksamhetsområden som till exempel förskola, utbildning och tekniska frågor startar senare delen av året.

I Stockholms stad pågår ett intensivt arbete med olika former för medborgardialoger för att skapa insyn och delaktighet för invånarna. En viktig del i utvecklingen är att dra nytta av andras erfarenheter, men även dela med sig av egna erfarenheter. Av den anledningen ser stadsledningskontoret många vinster med att medverka i projektet.

En preliminär anmälan har skickats in till SKL, men för att delta kräver SKL att kommunstyrelsen fattar beslut om deltagande i projektet. Stadsledningskontoret föreslår att Stockholms stad deltar i projektet och stadsdirektören får i uppdrag att utse projektledare, styrgrupp och forma en intern organisation för arbetet med att utveckla tjänsterna med stöd av medborgardialoger.