

A

B

C

D

E

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning  
Staben  
Mona Thorin  
tfn 508 04 022

Tjänsteutlåtande  
2 juni 2005

1 (4)

Dnr 012-345-2005

Sammanträde 14 juni 2005

Till  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

## **Demokratifrågor i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd – en lägesrapport**

---

### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens lägesrapport
2. Stadsdelsnämnden uppdrar åt förvaltningen att arbeta vidare med att utveckla metoder för att öka medborgarnas möjligheter till inflytande och påverkan på sin närmiljö, samt att i detta arbete också förbättra informationen till medborgare med utomnordisk bakgrund.

Anders Meuller  
stadsdelsdirektör

### Sammanfattning

Utifrån skrivelser från s, v och mp (januari 2004 och mars 2005) har förvaltningen fått i uppdrag att återkomma i en rad demokratifrågor, bland annat kring information till utomnordiska medborgare.

I denna lägesrapport redogörs kortfattat kring de demokratiprojekt som bedrivs och de som planeras. Redogörelsen kan ses som en idélista, vilken efter hand kan utökas med fler projekt eller idéer. I rapporten redogörs också för planerna att förbättra informationen till utomnordiska medborgare.

---

<b>Bilagor:</b>	1. Kartläggning av medborgardialog och brukarmedverkan
	2. Utdrag ur VP 2005
	3. Artikel i Dagens Samhälle

### Ärendets beredning

Ärendet är utarbetat av staben i dialog med övriga avdelningar inom stadsdelsförvaltningen.

## Medborgardialog

### Kartläggning

En kartläggning gjordes under hösten 2004 av hur medborgardialog och brukarmedverkan fungerar inom de olika avdelningarna och enheterna (biläggs detta ärende). Av kartläggningen kan utläsas att det inom varje avdelning finns en god organisation för detta. Varje avdelning har olika slags kanaler och forum där brukare kan framföra sina åsikter.

### Synpunktsfolder

En särskild folder ”Vi vill ha dina synpunkter” finns framtagen för förvaltningen. Den finns på enheterna och används när man vill lämna synpunkter på verksamheten. Foldern finns också på webbplatsen.

I **verksamhetsplanen för 2005** (utdrag biläggs detta ärende) beskrivs hur arbetet ska fortskrida när det gäller

- **Kontaktcenter**
- **Stadsdelsförnyelsen, där det bland annat finns flera ungdomsgrupper**
- **Bättre språk i skriftliga och webbaserade dokument**
- **Utveckling av information och kommunikation via Internet.**
- **E-center i Vällingby**

## Hittills under 2005

### Fråga Eva

Den virtuella webbassistenten Eva har lanserats. Eva finns på Hässelby-Vällingbys webbplats. Genom att **Fråga Eva** kan man som medborgare snabbt och enkelt få svar på sina frågor angående nämndens och förvaltningens verksamhet. Eva är en databas som består av cirka 2500 frågor och svar. Frågor och svar går igenom varje morgon för att kontrollera att Eva kan svara på alla de frågor hon får. Felsvaren rättas till på en gång.

**Folder med nämnd- och budgetinformation**

En folder om stadsdelsnämnd och förvaltning är tryckt. Den innehåller kontaktinformation om alla nämndledamöter och förvaltningens ledningsgrupp. Foldern innehåller datum för alla nämndmöten, tillvägagångssätt för att kontakta nämndledamöterna, statistik samt information i siffror och ord om verksamhetsplanen för 2005. Denna folder kommer att delas ut i reception, InfoCenter, bibliotek och ute på enheterna.

## Att utveckla

### Webbaserad information

Anställningen av en webbinformatör håller på att avslutas. Med ytterligare en resurs på webbsidan kan diskussioner föras angående nya sätt att använda och utveckla webben.

*Exempel* på det är

- **Medborgarpanel**, som får tycka till i olika frågor via webben, t ex bygg- och planfrågor.
- **Föreningspanel** – Föreningar kan tycka till i olika frågor
- **Frågepanel** – Medborgarna kan ställa frågor till politikerna
- **Debattforum** – Medborgarna kan debattera med politiker och/eller tjänstemän
- **Ungdomssida**
- **Elektroniskt nyhetsbrev**
- **Övriga webbtjänster som utvecklas av Stockholms stad central**
- **Utveckling av ärendehanteringsprogrammet INSYN**
- **E-center i Vällingby** (se även VP-utdraget) – Samarbetet intensifieras kring information/kommunikation via TV:n som medium. Framför allt äldre och funktionshindrade har lättare att använda sig av en TV än en dator när de vill ta del information, samt kommunicera. Kompetensfonden kommer troligtvis att gå in i detta projekt.

### Samråd med befolkningen vid förändringar

När det gäller förändringar inom en verksamhet och framförallt när det gäller bygg- och planfrågor, är det viktigt att det finns forum där medborgarna kan delge sina åsikter. På skärmar i receptionen informeras om aktuella byggärenden, men en diskussion kring även andra forum bör föras.

### Möten med nämndledamöterna

Under 2004 hölls två möten inför VP-arbetet då medborgarna kunde komma och diskutera med ledamöterna. Detta är *en* form att göra medborgarna delaktiga i VP-arbetet. Mötena uppskattades och kommer att återupprepas inför kommande verksamhetsplan.

### Kontakter med föreningslivet

Kontakterna med föreningslivet kan ske på olika sätt.

- Via e-post och webbplats
- Riktade utskick och möten
- Affischering

### Medborgarförslag

Genom medborgarförslag blir det möjligt för medborgarna att komma in på politikernas egen huvudarena – nämndmötet – och de kan på detta sätt få till stånd förändringar av stadsdelsnämndens verksamhet. Alla som bor i Hässelby-Vällingby har rätt att lämna medborgarförslag till nämnden. Rätten att lämna medborgarförslag bör uppmärksammas i annonser och på webbplatsen.

### Volontärmedverkan

Stadsdelsnämndens satsning på volontärmedverkan innebär inte bara att personer gör en insats för sina medmänniskor och att den kommunala servicen stärks. Det innebär också att ett nytt forum för praktiskt samhällsengagemang skapas. Genom volontärmedverkan kan andra än dem som redan deltar i föreningsliv bli aktiva.

Genom volontärmedverkan ökar man människors insyn i och engagemang för kommunal verksamhet.

### **Annonser och affischering**

Stadsdelsnämndens annonsering ska ses över. En plan för detta, vilka media som ska användas, periodicitet, annonsstorlek, kostnad samt vad annonserna ska innehålla, kommer att tas fram under hösten 2005.

Affischering om allmänna frågor ger inte så stort genomslag och är också en relativt personalkrävande metod. Däremot vid särskilda frågor och till en utvald målgrupp (t ex boende i ett visst område), kan affischering på lokala anslagstavlor vara av värde.

### **Information till medborgare med utomnordisk bakgrund**

I två skrivelser, en från s/mp och en från v (23 mars 2005) uppmanas förvaltningen att undersöka möjligheterna att start ett integrationscentrum.

Redan idag kommer många medborgare med utomnordisk bakgrund till vår reception på Hässelby torg och ställer frågor om sådant som rör stadsdelsnämndens verksamhet, men även om sådant som rör annan verksamhet, både offentlig och privat. Den personal som arbetar i receptionen ska, på samma sätt som personalen i Kontaktcenter, utbildas i hur man söker information hos olika myndigheter; landstinget (sjukvården), försäkringskassan, arbetsförmedling m fl. Personalen i receptionen kan även hjälpa till med att fylla i blanketter. Vid tider på dagen då receptionen har många besökare kan personal från Kontaktcenter gå in och stötta upp.

Förvaltningens egen personal ska kunna utnyttjas för att kunna ge service på flera språk. En kartläggning av medarbetarnas språkkunskaper kommer att göras för att få en bild över vilka personer som – vid behov – skulle kunna hjälpa till i receptionen. Även modersmålslärares kunskaper skulle kunna tas i anspråk.

Informationsmaterial från förvaltningen bör ses över för personer med utomnordisk bakgrund, framförallt med målet att ha så mycket information som möjligt på lättläst svenska.

I det fortsatta arbetet kring demokratifrågorna kommer förvaltningen även att undersöka möjligheterna att utnyttja andra lokaler för information till denna målgrupp, t ex biblioteken eller Trappan.

Förvaltningen avser att en kväll i höst (2005) bjuda in föreningar och enskilda med rötter i andra länder till en diskussion om mångfaldsarbetet i stadsdelen. Vid denna träff kommer bland annat frågan om formerna för information till flyktingar och invandrare att diskuteras.

### **Demokratifrågor en del av ledningsarbetet**

Förvaltningsledningen ser självklart demokratifrågorna som *sitt* ansvar. Ledningen är ansvarig för att demokratifrågorna görs levande i flera olika sammanhang och att de tar en naturlig plats i allt vad förvaltningen gör.

### **Svårigheter med demokratiseringar**

Avslutningsvis vill förvaltningen framhålla svårigheterna med att hitta effektiva metoder för att utveckla demokratiarbetet. Frågan är prioriterad, men valet av

metod är inte så enkel, vilket också tagits upp i en nyligen publicerad forskningsrapport, omnämnd i en artikel i Dagens Samhälle nr 16/2005 (f d Kommun-Aktuellt). Artikeln biläggs ärendet.