



Susanne Larsson  
Folkhälsstrateg  
Susanne.Larsson@trelleborg.se

Kommunstyrelsen

## Modern Medborgardialog

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade 2017-04-26, dnr KS 2017/455, att uppdra åt kommundirektören att i bred samverkan arbeta fram förslag till principer för medborgardialog för Trelleborgs kommun, samt att uppdra åt kommundirektören att se över de forum för medborgardialog och information som idag finns under kommunstyrelsen och ta fram förslag på hur dessa kan förbättras/omarbetas för att bättre tillgodo se behovet av kunskapsutbyte, information och input.

Föreligger förslag till principer för medborgardialog för Trelleborgs kommun (se bilaga) och förutsättningar för genomförande av nämnda principer. I ett separat ärende hanteras översyn av forum för medborgardialog.

## Beredning

### Bakgrund

Ett av kommunfullmäktiges inriktningsmål innebär att medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka. Kommunstyrelsens arbetsutskott har gett kommundirektören i uppdrag att se över hur Trelleborgs kommun kan arbeta mer strategiskt med medborgardialog. I uppdraget ingår att i bred samverkan arbeta fram förslag till principer för medborgardialog för Trelleborgs kommun och att se över de forum för medborgardialog och information som idag finns under kommunstyrelsen och ta fram förslag på hur dessa kan förbättras/omarbetas för att bättre tillgodo se behovet av kunskapsutbyte, information och input. I detta arbete har Hälso- och trygghetsrådet och Tillgänglighetskommittén utretts särskilt i en separat utredning och medföljande förslag.

Som ett led i detta uppdrag genomfördes en workshop med kommunstyrelsens ledamöter den 31 maj 2017. Samtliga politiker och alla partier ställer sig bakom att Trelleborg planerar för ett mer strategiskt arbete med medborgardialoger med utgångspunkt i Sveriges kommuner och landstings (SKL) utvecklingsarbete för medborgardialoger.

Under utredningen har kontakt tagits med SKL och tagit del av deras material, samt tips erhållits från andra kommuner, framförallt Tyresö.

Internt har diskussion förts med kommunikationschefen som konstaterar att kommunikationsavdelningen idag saknar de personella resurser som behövs för att utveckla en modern medborgardialog.

## **Kompetensutveckling**

För att kommunledningsförvaltningen ska kunna vara ett stöd i utvecklingsarbetet kring medborgardialog hos förvaltningar och bolag bör kommunledningsförvaltningen utreda vilket stöd förvaltningar och bolag behöver för att utveckla arbetet.

## **Befintliga forum för dialog under kommunstyrelsen**

### *Medborgarförslag*

Medborgare har möjlighet att komma med initiativ genom att registrera egna förslag online. Ärendet tas upp i kommunfullmäktige för beslut om vilken nämnd som ska bereda medborgarförslaget innan beslut åter tas i kommunfullmäktige när nämnden berett förslaget.

### *Synpunktshantering*

Via Trelleborgs kommuns synpunktshantering ”Kundo” har medborgarna möjlighet att påverka den löpande verksamheten. Via Kundo går det att sända in klagomål, frågor eller förslag. Verktöget används för att utveckla verksamheten och uppmärksamma behov inom olika områden.

### *Medborgardialog – Prata med oss!*

Trelleborgs kommuns nämndsordförande och chefstjänstemän bjuder in medborgare till träffar på olika platser i Trelleborgs kommun där medborgare får lämna synpunkter.

### *Dialog kring viktiga frågor*

Information är också en form av dialog. Kommunstyrelsen arrangerar informationsmöten om stora frågor som ringvägen och Kuststad 2025.

### *Sociala medier*

Trelleborgs kommun använder sociala medier för att kommunicera med trelleborgarna och andra med intresse för vad som händer i kommunen eftersom det är ett snabbt och enkelt sätt att nå fram. Genom flera kanaler så kan vi ge våra invånare bättre service och sprida kommunal information till flera. Trelleborgs kommun finns på Facebook, Twitter, bloggar, Flickr och Youtube.

### *Trygghetsvandringar*

Det är en form av områdesbaserad medborgardialog som genomförs av säkerhetschefen eller trygghetssamordnaren.

### *Tillgänglighetskommittén*

Ersätter kommunens tidigare pensionärs och handikappråd och samlar föreningsrepresentanter i frågor om tillgänglighet.

*Hälso- och trygghetsrådet*

Det är ett råd för tvärsektoriellt arbete med folkhälsa och trygghet. Rådet är vilande sedan år 2016.

*Ungdomsforum*

Är ett råd för kommunens dialog med ungdomar som är föremål för översyn och vilande sedan 2017.

**Förslag till förändring**

*Medborgarförslag kräver stöd.*

Medborgarförslagen kan publiceras på hemsidan och medborgare kan ges möjlighet att stödja förslaget genom att uttrycka sitt stöd digitalt. På så sätt kan fler människor göras delaktiga i medborgarförslagen och kommunfullmäktige kan få en indikation om vilket stöd som finns för de olika medborgarförslagen bland befolkningen i Trelleborg. Det ska finnas stöd från minst 50 medborgare skrivna i Trelleborg för att medborgarförslaget ska behandlas i Kommunfullmäktige.

*Utredning om Kundo ska flyttas till kundtjänst.*

Det bör utredas om synpunktshantering Kundo kan flyttas till kundtjänst för att komma närmare berörda förvaltningar. Utredningen ska syfta till att klargöra om detta skulle medföra effektivare hantering av synpunkter och hur berörda förvaltningar, kundtjänst och kommunikationsavdelningen skulle påverkas och vilka resurser som behöver tillföras eller frigörs. Dessutom bör det undersökas om det skulle kunna innebära att kommunikationsavdelningen får mer tid till nya former av medborgardialog

*Medborgardialogen - Prata med oss! utvärderas.*

Medborgardialogen - Prata med oss! utvärderas löpande.

*Informationsmöten fortsätter.*

Information kring viktiga övergripande frågor bör kommunstyrelsen fortsätta med.

*Trygghetsvandringarna fortsätter.*

Trygghetsvandringarna fungerar bra och bör fortsätta.

*Tillgänglighetskommittén och Hälso- och trygghetsrådet behandlas i separat utredning.*

*Ungdomsforum hanteras i separat förslag. (Dnr KS 2017/775).*

## Fler redskap för dialog och metoder

I omvärlden ser vi att det finns gott om exempel, både från andra kommuner i Sverige och från andra länder, på nya metoder som Trelleborgs kommun skulle kunna införa för ett mer strategiskt arbete med medborgardialog. Till exempel finns verktyg för öppna enkäter och sms-enkäter som kan fungera som komplement till öppna dialogmöten om viktiga frågor.

Generellt finns möjligheten till medborgardialog genom digitala lösningar i många former, exempelvis genom interaktiva kartor, e-petitioner, m.fl. För att utveckla detta behövs resurser tillföras kommunledningsförvaltningen för utveckling av digitalisering generellt. Det pågår ett utvecklingsarbete på kommunledningsförvaltningen gällande förutsättningar för digitalisering som kommer att tydliggöra resursbehov för anpassning och utveckling.

## Kompetensbehov

Ett strategiskt arbete med medborgardialog kräver att tid till utvecklingsarbete och att resurser för att arbeta aktivt med dialogen avsätts. Kommunens handläggare behöver utveckla allmän kompetens om medborgardialog samt olika dialogmetoder så att de både kan bereda ärenden med förslag till medborgardialog och vara politiken behjälpliga i genomförandet av medborgardialogen. Det behövs utvecklad kunskap om vilka frågor som lämpar sig för medborgardialog.

Kommunledningsförvaltningens kommunikationsavdelning behöver utveckla kompetens kring digitala dialogmetoder, dokumentation, utvärdering och återkoppling till medborgare som deltagit i dialog. Arbetet med modern medborgardialog kan inte begränsas till kommunledningsförvaltningen. Många förvaltningar, inte minst samhällsbyggnadsförvaltningen som arbetar med lagstadgad medborgardialog, är berörda.

Kommunen behöver bli tydligare som samlad organisation. Samma princip med ”en väg in” ska gälla oavsett om medborgaren väljer att kontakta kommunen via telefon eller digitalt. Det finns idag välfungerade hemsidelösningar för detta. Arbetet med modern medborgardialog föreslås fortsätta med en fördjupad utredning kring hur Trelleborgs kommun kan digitalisera medborgardialogen i linje med hur flera andra kommuner arbetar idag. Ett tydligt och närliggande exempel är Kävlinge kommuns ”Åsikt Kävlinge”.

På en och samma hemsida kan medborgarna:

- Lämna åsikter och synpunkter på kommunens verksamhet
- Lämna felanmälan när något inte fungerar,
- Lämna egna medborgarförslag, ta del av och eventuellt stödja andras medborgarförslag
- Ta del av vilka medborgardialoger som planeras eller har genomförts i kommunen.

Detta arbete berör hela kommunen varför en bred arbetsgrupp med representanter från alla förvaltningar bör tillsättas med utsedd ansvarig projektledare.

I arbetsgruppens arbete ingår att ta fram ett förslag till hur arbetat ska organiseras och hur medborgarnas förslag, åsikter och synpunkter ska tas om hand i organisationen så att det blir så effektivt som möjligt. Medborgarna ska få snabba

och tillförlitliga svar på sina frågor, likaväl som begriplig information om hur och när de kan vara delaktiga, få information eller påverka i olika frågor.

Utredningen ska ge svar på hur principerna för medborgardialog implementeras och hur förvaltningarna ska tillföras kompetens för att kunna arrangera medskapande medborgardialoger och ta hand om resultatet.

## **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

att anta principer för medborgardialog,

att införa krav på medborgarstöd om minst 50 medborgare för medborgarförslag,

att revidera berörda reglementen i enlighet med ovan,

att uppdra åt kommundirektören att tillsätta en förvaltningsövergripande arbetsgrupp för det fortsatta arbetet mot en digital och modern medborgardialog.

## **Skickas till**

Samtliga kommunala förvaltningar och bolag.