



Per Evenäs
Kvalitetsstrateg
per.evenas@trelleborg.se

Kommunstyrelsen

Medborgarundersökning 2019 - analys och åtgärder

Sammanfattning

Statistiska centralbyrån genomför, på uppdrag av Trelleborgs kommun, en årlig medborgarundersökning. Undersökningen från 2019 uppvisade låga betyg beträffande *medborgarnas inflytande*. Kommunfullmäktige beslutade i september 2020 att uppdra till samtliga nämnder att ta fram åtgärder för 2021 avseende hur nämnderna ska förbättra medborgarnas inflytande i kommunen, med åiterrapportering i december 2020. Åiterrapporteringen har försenats något. Samtliga förvaltningar har under december-januari rapporterat åtgärdsförslag. Beslut om åtgärder kommer att fattas i respektive nämnd under februari. Åtgärderna har sammanställts av kommunledningsförvaltningen i föreliggande ärende. 2020-års medborgarundersökning avslutades i november 2020. Resultatet kommer att presenteras i sin helhet för kommunstyrelsen, men berörs kort i föreliggande ärende. Vad som kan konstateras är att resultatet avseende medborgarnas inflytande 2020 visar en klar förbättring i förhållande till resultatet 2019.

Beslutsunderlag

Kommunledningsförvaltningens tjänsteskrivelse, KSAU, 21 aug, 2020
Presentation förslag på analys och åtgärder, KSAU, 21 aug, 2020
Presentation SCB:s medborgarundersökning – uppdrag, 13 maj 2020
KS presentation SCB medborgarundersökning 2019, KS 6 maj 2020

Kommunledningsförvaltningens förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslås besluta att föreslå kommunstyrelsen besluta att förslå kommunfullmäktige besluta

att godkänna åiterrapporteringen av åtgärdsförslag från förvaltningarna avseende att öka medborgarnas inflytande i kommunen.

att godkänna kommunledningsförvaltningens åtgärdsförslag för att öka medborgarnas inflytande.

Beslutet skickas till

Samtliga nämnder.

Ärendet

Bakgrund

Vid kommunfullmäktiges sammanträde i september 2020 beslutades det att uppdra till samtliga nämnder att ta fram åtgärder för 2021 avseende hur nämnderna ska förbättra medborgarnas inflytande – information, kontakt, påverkan och förtroende – i kommunen. Bakgrunden till beslutet var resultatet av den medborgarundersökning som genomfördes av statistiska centralbyrån i Trelleborgs kommun under hösten 2019. Då Trelleborgs kommun uppvisade låga betyg beträffande medborgarnas inflytande i kommunens verksamhet. Resultatet avser både politik och tjänstemannaorganisation.

Förvaltningarnas åtgärdsförslag

Nedan följer en sammanställning av de åtgärdsförslag som är framtagna per förvaltning. Respektive nämnd fattar beslut om åtgärderna under sammanträdena i februari, och översänder besluten till kommunfullmäktige för kännedom.

Arbetsmarknadsförvaltningen

- Ökat fokus på bemötande och tillgänglighet – alla medarbetare ska ha god kännedom om förvaltningens fyra nya principer.
- Upprätta en kommunikationsstrategi för förvaltningen.
- Ökat fokus på tydlighet och transparens för information inför beslut inom verksamheten.
- Fortsatt fokus på digitalisering och innovativa lösningar för att utveckla och förbättra service och verksamhet.
- Fortsatt fokus på jämställdhetsintegreringsarbetet.

Bildningsförvaltningen

- Effektiv hantering i behandling av inkomna *elevmedborgarförslag*.
- Involverande av högstadie- och gymnasieelever bidrar till delaktighet samt kommunikation och information.
- Ny gemensam lärplattform bidrar till effektivare hantering, kommunikation och information.
- Möjliggörande av kommunikation och delaktighet genom dialogmöten med elevråd i behandlingen av inkomna elevmedborgarförslag
- Involverande av barn och elever i utvärdering av *Riktlinjer för barns och elevers inflytande i bildningsnämndens arbete*.
- Involverande av högstadie- och gymnasieelever avseende strategi för Söderslättsgymnasiets utveckling.
- Involverande av barn och elever avseende framtagande av namn på sammanslagna enheter i nya organisationen av rektorsområden bidrar till delaktighet.

Kommunledningsförvaltningen

- Utveckla arbetet med förankring och analys av medborgarundersökningen i den kommunala organisationen i syfte att skapa ett underlag för verksamhetsutveckling och ett ökat medborgarinflytande.
- Fortsatt arbete med projekt och verksamhetsutveckling inom exempelvis digitalisering och kommunikation för att öka möjligheterna till medborgarinflytande. "
- Förberedande av genomförande av medborgarundersökning 2021 i samverkan med statistiska centralbyrån.

Kultur- och fritidsförvaltningen

- Fortsatt dialog i förvaltningens dialogforum som är framgångsrika i verksamheten.
- Utveckla informationen och kommunikationen om verksamheten.
- Fortsatt digitalisering i verksamheten.

Samhällsbyggnadsförvaltningen

- Samtliga avdelningar beskriver i verksamhetsplanen sitt arbete med bemötandefrågan.
- Digital företagslots är ett projekt, i samverkan med arbetsmarknadsförvaltningen, i syfte att förbättra och underlätta kontakten för företagare i kommunen.
- Modeller för digitala samrådsmöten är ett led i inflytandeprocessen för planer inom ramen för plan- och bygglagen, vilka är nödvändiga under pågående pandemi.
- Branschträffar är informationsmöten för olika företagsbranscher avseende exempelvis lagstiftning, hur ansöknings-/anmälningsförfarande går till, men även möjlighet till allmän dialog.

Socialförvaltningen

- Förvaltningens digitala verksamhetssystem kommer att uppdateras avseende synpunkter och klagomål. Analys görs och därefter görs justering i verksamheten för att uppnå högre kundnöjdhet.
- Nämnden ska ha Sveriges bästa matupplevelse vilket mäts via mat-app. På så sätt får hyresgästerna en möjlighet att påverka vilken maträtt som ska serveras.
- Under 2021 kommer förvaltningen att implementera etiska riktlinjer vilket är i syfte att öka förtroendet för personalen inom YOO och LSS. Antalet personal per kund ska minska från 17 till 15 under 2021 i syfte att öka förtroendet för verksamheten

Teknisk serviceförvaltning

- Upprätta rutiner för att kontinuerligt kommunicera beviljade och realiserade medborgarförslag. Vid avslag av medborgarförslag ska fortsatt en saklig och tydlig redogörelse ges till förslagslämnaren.
- Kontrollera informationsflödet och därmed bygga förtroende hos kommunens invånare genom proaktiv kommunikation.
- Fortsatt upprätthålla en god tillgänglighet gentemot invånarna från de förtroendevaldas sida.
- Systematisera och strukturera ärendehanteringsprocessen. Införa modell med mätbara mål och garantier för ärende- och klagomålshantering.
- Skapa en ökad förtroendeingivande och professionell dialog med medborgare genom av utbildning i kundbemötande.

Fortsatt arbete och medborgarundersökningar 2020-2021

Ovan beskrivna förbättringsförslag kommer att följas upp under 2021 av kommunledningsförvaltningen med återrapportering till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. En ny medborgarundersökning genomförs under sen höst 2021 vilket möjliggör ytterligare uppföljning och analys av förbättringsarbetet.

I december 2020 presenterade statistiska centralbyrån den undersökning som ett urval av Trelleborgs invånare svarade på under oktober och november 2020. Den totala varsfrekvensen var något högre än 2019, vilket var en ambition inför genomförandet.

Frågorna kring medborgarnas inflytande i kommunen besvarades enligt tidigare års frågor. Resultatet visar en tydlig förbättring av invånarnas betyg avseende inflytandet i kommunen jämfört med 2019. I stort sett samtliga frågekategorier med underliggande frågor av *Nöjd inflytande-index* visar en positiv utveckling, även i jämförelse med 2018.

Nöjd inflytande-index (NII) utveckling 2018-2020	Betygsindex (0-100)		
	2018	2019	2020
NII	32	27	36
Kontakt	43	41	41
Information	47	43	50
Påverkan	31	27	34
Förtroende	35	28	37
<i>Antal svarande</i>	<i>471</i>	<i>451</i>	<i>477</i>

Tabellen ovan visar ett övergripande resultat frågor kring indexet inflytande. En muntlig redovisning av hela undersökningen sker i kommunstyrelsen under tidig vår 2021.