



Madelene Johansson
Verksamhetsstrateg
Madelene.johansson@trelleborg.se

Arbetsmarknadsnämnden

Medborgarundersökning 2019 – Åtgärder inom Arbetsmarknadsnämnden för att förbättra resultatet avseende medborgarnas delaktighet, förtroende och påverkan

Sammanfattning

Medborgarundersökningen är en årlig undersökning som genomförs av SCB i syfte för att se vad invånare tycker om sin hemkommun. Frågeområde 3, *medborgarnas inflytande i sin kommun*, uppvisade låga eller mycket låga betyg i undersökningens resultat 2019. Av denna anledning har kommunfullmäktige beslutat om ett särskilt uppdrag till nämnderna inför 2021, vilket föreskriver att samtliga nämnder tar fram förbättringsförslag i syfte att öka medborgarens inflytande i kommunen.

Medborgarundersökningen bygger på en enkät som skickas ut till ett slumpmässigt urval av 1200 personer från befolkningsregistret. Endast 38% besvarade enkäten i Trelleborg år 2019, där 64 % av dem som svarade på enkäten är mellan 65-84 år. Värt att notera är att endast 1/3 är under 65 år (162 personer under 65 år har besvarat enkäten).

I analysen av nöjd region index och av kommunen som en plats att bo på nämns regional samverkan. Arbetsmarknadsnämnden instämmer i kommunens ambitioner att stärka Trelleborgs roll som regional kärna i Skåne. Nämndens föreslagna samverkan med Svedala angående försörjningsstöd och arbetsmarknad är en väg i denna riktning.

Även kommunens arbetsmöjligheter är ett område som tas upp inom undersökningen, där Trelleborg ligger på 52 och samtligakommuner 56. Här är förvaltnings arbete med ett gott stöd till näringslivet av stor vikt, att stötta de som vill starta eget eller hjälpa företag att växa och kunna anställa fler. Här har vi idag samverkan med andra kommuner, t.ex. genom företagsmotorn och inom de event som planeras för att skapa nya kontakter mellan företag. Samhället går idag mot e-handel, men här har Trelleborg klarat sig bättre än rikssnittet.

Arbetsmarknadsnämnden har identifierat och definierat följande åtgärder kring delaktighet, kommunikation och information samt effektiv hantering av inkomna

frågor och synpunkter:

- 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 våra verksamheter
- Fortsatt fokus på digitalisering och innovativa lösningar för att utveckla och förbättra service och verksamhet
- Fortsatt fokus på jämställdhetsintegreringsarbete

Beslutsunderlag

Som beslutsunderlag har presentation av SCB medborgarundersökning samt analys och åtgärdsförslag som presenterats för KS i augusti använts, tillsammans med diskussioner i ledningsgruppen.

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

att anta ovan nämnda förslag till åtgärder

att ge förvaltningen i uppdrag att initiera åtgärderna

Beslutet skickas till

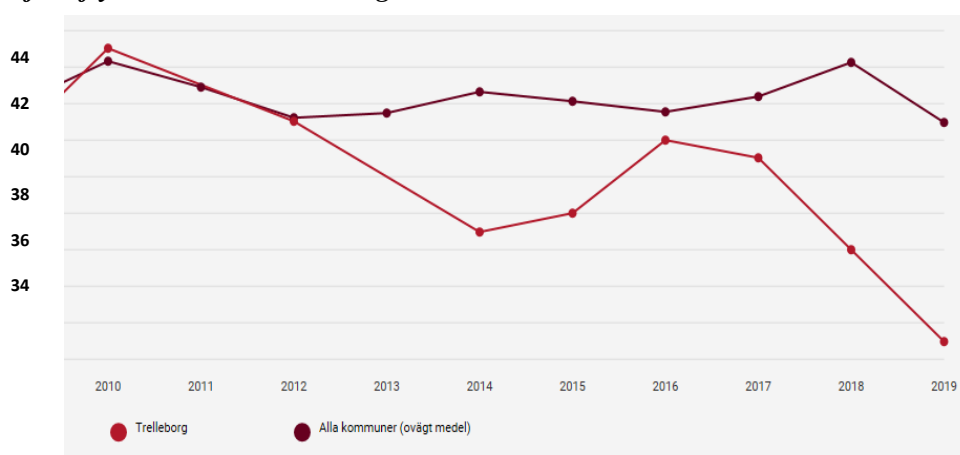
- Kommunstyrelsen

Ärendet

Resultat och utmaningar för Trelleborgs kommun

Medborgarundersökningen är en årlig undersökning som genomförs av SCB. Syftet med undersökningen är att få en bild över vad medborgare tycker om att bo, leva och verka i sin hemkommun. 2019-års medborgarundersökning visade en tydlig negativ trend inom både *nöjd medborgare index* och *nöjd inflytande index*. Då nöjd inflytande index visar på en lägre siffra och därmed lägre nivå av nöjdhet blir fokusområdet för åtgärder/ medborgares uppfattning och nöjdhet med inflytande i kommunen.

Nöjd inflytande-index Trelleborgs kommun samt riket 2010-2019



De områden som särskilt bör prioriteras inom inflytande är förtroende samt påverkan. Dessa underkategorier till inflytande visade enligt en kraftanalys kunna öka helhetsvärdet mest. De åtgärder som presenteras nedan relaterar till områdena.

Vad gör förvaltningen redan idag inom inflytande och påverkan?

Vuxenutbildningen jobbar mycket med elevinflytande. Detta styrs bl.a. genom Skollagen. De jobbar bl.a. med elevinflytande i ledningsgrupper och likabehandlingsgrupper.

Inom förvaltningen har flera möjliga processer att automatisera och digitalisera identifierats, för att förbättra vår service och tillgänglighet. Vi arbetar redan idag med att förverkliga flera av dessa processer. Till exempel är en lösning nära för att inrätta digitala kombinerade studie- och arbetsmarknadsplaner, som ska finnas lättillgängliga för eleven och den sökande. Genom denna ska hen känna att de äger sin planering, att de är delaktiga i upplägg och tydligt kunna se syftet med de olika insatserna och hur detta leder till slutmålet.

Enligt medborgarundersökningen har kvinnors syn på inflytande sjunkit snabbare än männens. Därför är förvaltningens satsningar inom SFI på utrikesfödda kvinnor och språkintegration för föräldralediga kvinnor av stor vikt. Denna verksamhet har pausats p.g.a. pandemin, men är viktig att få igång så snart som möjligt.

Nämndens åtgärder

Kategori/ område	Åtgärd	Beskrivning av åtgärd
Förtroende	Ökat fokus på bemötande och tillgänglighet – alla medarbetare ska ha god kännedom om förvaltningens fyra nya principer	NMI Bemötande och tillgänglighet visade i undersökningen att Trelleborg hade ett värde av 47 och samtliga i undersökningen 55. Förvaltningen arbetar redan idag med "service hela vägen" och denna princip ska få ett ökat fokus och synliggöras än mer, från vårt första möte med våra sökande genom Kundtjänst. Denna är en av våra 4 nya principer från 2020 som alla medarbetare ska känna till och kunna luta sig mot i sitt dagliga arbete. När vi alla arbetar utifrån våra principer agerar vi konsekvent och bygger förtroende för hela förvaltningen.
Förtroende	Upprätta en kommunikationsstrategi för förvaltningen	Vi ska synliggöra och utveckla information om verksamheten – alltifrån information på vår hemsida och sociala media till hur vi uttrycker oss i vår vardag. Vi ska se över vilka kanaler vi använder oss av för att berätta om det vi gör, även för dem som inte nyttjar oss. Förvaltningen upprättar en kommunikationsstrategi för information och vad som är våra viktigaste budskap.
Förtroende	Ökat fokus på tydlighet och transparens för information inför beslut inom våra verksamheter	Än mer fokus på att tydliggöra hur processer inför beslut går till, vilka som har rätt till t.ex. utbildningar, varför man kan få ett avslag, information på hemsida vilka som har rätt till olika insatser även innan individen kommer i kontakt med vår verksamhet. Detta kan öka förtroendet för vår myndighetsutövning.
Påverkan	Fortsatt fokus på digitalisering och innovativa lösningar för att utveckla och förbättra service och verksamhet	<ul style="list-style-type: none"> - Vi ska systematiskt arbeta igenom möjliga processer att digitalisera/automatisera för att öka tillgänglighet och service för våra sökande och elever. - Vi prioriterar vårt arbete med IT förvaltning för att se över om de lösningarna vi har kan optimeras. - Vi bevakar kontinuerligt kommunens framdrift av genomförandet av e-tjänster, då införandet av detta inom flera av nämndens verksamheter förenklar för såväl våra anställda som sökande. Dock med beaktande att vissa av våra målgrupper inte har Bank-ID.
Påverkan	Fortsatt fokus på jämställdhetsintegreringsarbete	Det är viktigt att förvaltningen fortsätter sitt arbete med jämställdhetsintegrering och planerar insatser där vi kan göra skillnad för ett mer jämställt resultat, även när vi tittar på vilka kanaler som finns och används för att få insyn i och påverka vår verksamhet.

En rapportering av hur arbetet med åtgärder fortlöper redovisas i samband med delårsrapport 2 2021.

Zara Göransson Tosic
Förvaltningschef