



Anna Pålsson

Teknisk servicenämnd

Anna.palsson@trelleborg.se

Medborgarundersökning 2019 – förslag på åtgärder TSN

Sammanfattning

Medborgarundersökningen är en årlig undersökning som genomförs av SCB på uppdrag av Trelleborgs kommun. Syftet är att undersöka vad invånare anser om sin hemkommun. Frågeområde 3, *medborgarnas upplevda 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 ska ta fram förbättringsförslag i syfte att öka medborgarens upplevelse av inflytande i kommunen.

Tekniska servicenämnden har identifierat och definierat följande åtgärder för att förbättra medborgarnas inflytande – påverkan på och förtroende – för kommunen:

- Upprätta rutiner för att kontinuerligt kommunicera beviljade och realiserade medborgarförslag. Systematiskt tydliggöra och informera för medborgarna om att det som invånare går att påverka och att påverkan faktiskt sker, dvs att medborgarförslag realiseras.
- Vid avslag av medborgarförslag ska fortsatt en saklig och tydlig redogörelse ges till varför det blir ett avslag. Om möjligt ska avslaget sättas i ett bredare perspektiv och sammankopplas med kommunens övergripande framtida planer för invånarna.
- Ta kontroll över informationsflödet och därmed bygga förtroende hos kommunens invånare - föregå media. Till exempel: Saklig proaktiv kommunikation vid förseningar av projekt, varför har projekt x blivit försenat och vad innebär det.
- Vidare utveckling 2021 av strategisk kommunikation gentemot Trelleborgs invånare.
- Fortsatt upprätthålla en god tillgänglighet gentemot invånarna ifrån de förtroendevaldas sida.
- Fokus på hur förvaltningen ska systematisera och strukturera sin ärendehanteringsprocess. Införa modell med mätbara mål och garantier för ärende- och klagomålshantering. En välfungerande ärendehanteringsprocess skapar förtroende samt kan även stärka medborgarens känsla av att bli lyssnad på och ha möjlighet att påverka.

- Skapa en förtroendeingivande och professionell dialog med medborgare som kontaktar förvaltningen genom att ge verktyg i form av ”kurs i kundbemötande”. En kurs som ska ge grundläggande kunskap i bland annat hur svåra samtal med t ex ilska bemöts samt hur klagomål bör hanteras så det negativa vänds till en positiv och konstruktiv lösning.

För ytterligare information se vidare i tjänsteskrivelsen under rubrik Ärendet.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse Medborgarförslag 2019 – förslag på åtgärder, diariennr TSN 2020/291

Beslut KF, § 179 Analys och åtgärdsförslag efter SCB:s medborgarundersökning, diariennr KS 2020/333

...förvaltningens förslag till beslut

Tekniska servicenämnden föreslås besluta

att yttra sig i enlighet med förvaltningens förslag

att översända yttrandet till kommunfullmäktige som eget yttrande i ärendet.

Beslutet skickas till

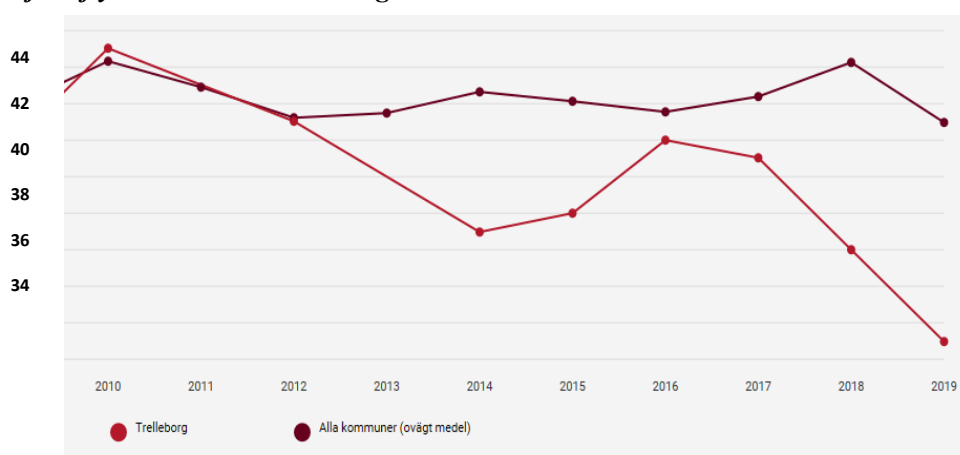
Kommunfullmäktige

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 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. Med andra ord ska de åtgärder som presenteras nedan relatera till ett eller båda av områdena.

Kategori/område	Åtgärd	Beskrivning av åtgärd
Förtroende	Saklig och tydlig redogörelse ges till varför det blir eventuellt avslag på medborgarförslag.	Om möjligt ska avslaget sättas i ett bredare perspektiv och sammankopplas till kommunens övergripande framtida planer för invånarna.
	Fokus på hur förvaltningen ska systematisera och strukturera sin ärendehanteringsprocess.	Införa modell med mätbara mål och garantier för ärende- och klagomålshantering för det offentliga rummet. En välfungerande ärendehanteringsprocess skapar förtroende samt kan även stärka tredje parts känsla av att bli lyssnad på och ha möjlighet att påverka.
	Saklig proaktiv kommunikation vid förseningar av projekt	Ex varför har projekt x blivit försenat och vad innebär det – föregå tidningen.

	Ta kontroll över informationsflödet och därmed bygga förtroende hos kommunens invånare.	Till exempel: Saklig proaktiv kommunikation vid förseningar av projekt, varför har projekt x blivit försenat och vad innebär det.
	Vidare utveckling 2021 av det kommunikativa arbetet gentemot Trelleborgs invånare	
	Skapa en förtroendeingivande och professionell dialog med externa parter som kontaktar förvaltningen	Ge verktyg – "grundläggande kurs i kundbemötande", hur hantera svåra samtal med t ex ilska etc., hur hantera klagomål så det negativa vänds till en positiv konstruktiv lösning
Påverkan	Upprätta rutiner för att kontinuerligt kommunicera beviljade och realiserade medborgarförslag	Sätta i system att tydliggöra och informera om att det som invånare går att påverka och att påverkan faktiskt sker, dvs att medborgarförslag realiseras.
	Fokus på hur förvaltningen ska systematisera och strukturera sin ärendehanteringsprocess.	Införa modell med mätbara mål och garantier för ärende- och klagomålshantering. En välfungerande ärendehanteringsprocess skapar förtroende samt kan även stärka medborgarens känsla av att bli lyssnad på och ha möjlighet att påverka.
	Fortsatt upprätthålla en god tillgänglighet gentemot invånarna ifrån de förtroendevaldas sida.	

Nämndens åtgärder

Här redovisar ni vilka åtgärder som nämnden planerar att genomföra för att förbättra medborgares uppfattningar och möjligheter gällande respektive

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