



Per Evenäs
Kvalitetsstrateg
per.evenas@trelleborg.se

Kommunstyrelsen

Medborgarundersökning 2019 - analys och åtgärder

Sammanfattning

Trelleborgs kommun beställer årligen, av statistiska centralbyrån (SCB), genomförandet av en medborgarundersökning. Resultatet av undersökningen 2019 presenterades i kommunstyrelsen den 6 maj 2020. Kommundirektören fick i uppdrag att återkomma med en djupare analys av undersökningen samt ett förslag på åtgärder för fortsatt arbete med förbättringar och vidmakthållande avseende den kommunala servicen – se föreliggande ärende nedan samt presentation förslag på analys och åtgärder.

Beslutsunderlag

Kommunledningsförvaltningens tjänsteskrivelse, KSAU, 21 aug
Presentation förslag på analys och åtgärder, KSAU, 21 aug
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 föreslå kommunfullmäktige besluta

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

att kommundirektören återrappporterar åtgärderna till kommunfullmäktige i december 2020.

Beslutet skickas till

Kommunledningsförvaltningen

Ärendet

Trelleborgs kommun beställer årligen, av statistiska centralbyrån (SCB), genomförandet av en medborgarundersökning. Undersökningen är en enkät i vilken ett representativt urval av Trelleborgs invånare svarar på delfrågor kring tre huvudfrågeområden:

1. Kommunen som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index)
2. Kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)
3. Medborgarnas inflytande i sin kommun (Nöjd-Inflytande-Index)

Resultatet av undersökningen 2019 presenterades i kommunstyrelsen den 6 maj 2020. Kommundirektören fick i uppdrag att återkomma med en djupare analys av undersökningen samt ett förslag på åtgärder för fortsatt arbete med förbättringar och vidmakthållande avseende den kommunala servicen. Analysen och åtgärderna redovisas i, till föreliggande ärende, bilagd presentation.

Resultatet av frågeområden 1 och 2 uppvisar ett blandat resultat med flera förbättringsområden. I presentationen redovisas utmaningar och möjligheter för olika verksamheter. Förslag på åtgärder för 2020 och 2021 redovisas. Kommunstyrelsen understryker vikten av att redovisa och ta hänsyn till redan planerade och pågående åtgärder som sker i organisation vid framtagande att nya förbättringsåtgärder.

I nämndernas verksamhetsplaner för 2020 beskrivs flera mål och aktiviteter, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, som ska redovisas som en del av åtgärdsplanen. Samtliga nämnder arbetar för närvarande med mål och budget inför 2021, där mål kring ett tryggt och säkert Trelleborg, barn och unga uppväxtvillkor och fritidsmöjligheter och ett starkare företagande och näringsliv är i fokus. I de verksamhetsplaner som beslutas per nämnd i december kommer därmed ett flertal åtgärder presenteras, som speglar behoven man ser i resultatet av medborgarundersökningen.

Frågeområde 3, *medborgarnas inflytande i sin kommun*, uppvisar låga eller mycket låga betyg i undersökningens resultat. Man kan konstatera en nedåtgående trend under flera år. Kommunstyrelsen anser att frågan rör likväl politiker och tjänstemän, och att resultatet måste förbättras under mandatperioden. Av denna anledning föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige besluta om ett särskilt uppdrag till nämnderna inför 2021, vilket föreskriver att samtliga nämnder ta fram förbättringsförslag i syfte att öka medborgarens inflytande i kommunen.

Vid sidan av analysen och förslagen till förbättringar av verksamheten ser kommunstyrelsen att det finns ett behov av att förbättra förankring och genomförande, mottagandet och analysen av medborgarundersökningens resultat framgent. I framtagandet av analyser och åtgärdsförslag utifrån resultatet av medborgarundersökningar framåt ska man beakta resultat från kommunens brukarundersökningar och annan relevant statistik. I synnerhet i när det gäller medborgarundersökningen är en enkät som baseras på attityder och upplevelser, snarare än direkt brukardialog. Därav föreliggande förslag, uppdrag till kommunledningsförvaltningen, till beslut.