



Datum

2019-02-05

Vår referens

Anna Franov Hörlin

Controller

anna.franov-horlin@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Handlingsplan för brukardialog ASN-2019-265

Sammanfattning

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har under 2018 arbetat med att åtagandet att ta fram en handlingsplan för medborgardialog med nämndens målgrupper kopplat till nämndsämålet *Arbetsmarknads- och socialnämnden ska utveckla dialogen med Malmöborna*.

Fokus för handlingsplanen är brukardialog med nämndens målgrupper då det inom området medborgardialog pågår en översyn av arbetet i hela Malmö stad samt att det finns etablerad dialog i form av Malmöinitiativet, Malmöpanelen och möjligheten att inkomma med medborgarförslag.

Handlingsplanen är framtagen med utgångspunkt att utgöra en grund för arbetsmarknads- och socialförvaltningens fortsatta arbete inom området brukardialog. Handlingsplanen ska utgöra ett ramverk för ett fortsatt arbete och beskriver att utgångspunkten är att ta fram en modell som kan fungera för brukardialoger i stort i det fortsatta arbetet.

Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden antar *Handlingsplan för brukardialog*.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse ASN 190222 Handlingsplan för brukardialog
- Handlingsplan för brukardialog

Beslutsplanering

ASN presidieberedning 2019-02-06

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2019-02-14

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2019-02-22

Ärendet

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har under 2018 arbetat med åtagandet att ta fram en handlingsplan för medborgardialog med nämndens målgrupper kopplat till nämndsämålet *Arbetsmarknads- och socialnämnden ska utveckla dialogen med Malmöborna*.

Fokus för handlingsplanen är brukardialog med nämndens målgrupper då det inom området medborgardialog pågår en översyn av arbetet i hela Malmö stad samt att det finns etablerad

dialog i form av Malmöinitiativet, Malmöpanelen och möjligheten att inkomma med medborgarförslag.

Handlingsplanen är framtagen med utgångspunkt att utgöra en grund för arbetsmarknads- och socialförvaltningens fortsatta arbete inom området brukardialog. Handlingsplanen ska utgöra ett ramverk för ett fortsatt arbete och beskriver att utgångspunkten är att ta fram en modell som kan fungera för brukardialoger i stort i det fortsatta arbetet.

För att säkerställa att handlingsplanen anpassas till utvecklingen inom området bör den uppdateras kontinuerligt. Uppdatering vartannat år möjliggör uppföljning av de insatser som genomförts inom området samt analys med förslag till nya aktiviteter för kommande år.

Handlingsplanen fokuserar på ett dialogarbete med de medborgare som är arbetsmarknads- och socialnämndens målgrupper vilka benämns brukare. Brukare definieras som en person som får, eller är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövande insatser från socialtjänsten. Nämnden har också ett särskilt ansvar att erbjuda öppenvård för barn och unga samt människor med missbruksproblematik. Vidare ska nämnden tillhandahålla förebyggande och uppsökande insatser avseende nämndens målgrupper.

Förvaltningens pågående arbete inom området brukardialog beskrivs i handlingsplanen med utgångspunkt i målarbetet. Sammantaget sker en rad aktiviteter inom området brukardialog för de brukare som berörs av arbetsmarknads- och socialförvaltningens arbete. Aktiviteter för området bör fortsatt planeras inom målkedjan för att undvika separata uppföljningsspår.

För att arbetet ska kunna överblickas och utvecklas systematiskt föreslår handlingsplanen framtagande av en modell för arbete med brukardialog. När en modell med struktur och organisation finns ges bättre förutsättningar att planera ett vidare arbete. Modellen utgår ifrån en systematik som möjliggör att arbetet införlivas med övrigt systematiskt kvalitetsarbete.

Ansvariga

Petra West Stenkvist Enhetschef

Katarina Lindeberg Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef