



Datum  
2019-06-05  
Adress

## Yttrande

Diarienummer  
TN-2019-1666

Till  
Kommunstyrelsen

### **Remiss - Översyn av medborgarförslag, Malmöinitiativet och Malmöpanelen STK-2018-852**

Tekniska nämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

#### **Sammanfattning**

Tekniska nämnden ställer sig positiva till att en översyn av medborgarförslag, Malmöinitiativet och Malmöpanel har genomförts. I yttrandet svarar nämnden på följande frågor:

- Hur ska förslag till Malmö stad ske framöver? Vilka strukturella förändringar behöver ske? Vad behöver göras för att möjligheterna ska bli likvärdiga?
- Hur ska inhämtandet av Malmöbornas åsikter ske framöver? Vilka kommunikativa och strukturella förändringar behöver ske?
- Vilka förändringar behöver ske för att kommunikationen mellan Malmö stad och Malmöborna ska bli ändamålsenlig?

Utöver dessa frågor lyfter TN ett utredningsområde kring ärendehantering kopplat till kontaktcenter, samt behovet av ett förtydligande av dialogenhetens uppdragsbeskrivning.

#### **Yttrande**

##### ***Förslag***

*Hur ska förslag till Malmö stad ske framöver?*

TN föreslår att man skiljer på olika typer av förslag:

- 1) Förslag från medborgare som rör inriktningar och prioriteringar för kommunen, värderingsfrågor kring stadens och samhällets utveckling. Här bör även synpunkter, ställningstagande och positiva samt negativa åsikter ur medborgarperspektiv inkluderas.
- 2) Förslag på utveckling av förvaltningarnas verksamheter. Här inkluderas även lösningar, idéer, uttryck för preferenser och behov utifrån ett användarperspektiv.

När det gäller förslag av typ 1 bör man titta på hur dessa förfarandet kan förbättras utifrån två olika perspektiv – hur det kan avsändaranpassas (utifrån förslagslämnarnas behov och preferenser) och mottagaranpassas (utifrån förtroendevaldas behov, mottagarkapacitet och preferenser). Sätten som förslag till Malmö stad ska ske på framöver bör även beakta syfte, egna och andra kommuners erfarenheter och lärdomar, förslagslämnarnas erfarenheter och förbättringslösningar, samt forskning på området.

Även sätt att lämna förslag till Malmö stad av typ 2 bör utredas och förbättras. Som användare av kommunal service besitter denne kunskap, erfarenheter, idéer och förslag som användare och brukare. Exempelvis är alla som rör sig och nyttjar stadsrummet användare. Ett aktivt och systematiskt arbete med att stärka användarperspektiv och -involvering i förvaltningarnas verksamheter (och som underlag för styrning) har stor potential att skapa värden, kvalitetssäkra service och effektivare uppnå politiska målsättningar. Stadens förmågor att möta utmaningar och förändringar skulle kunna stärkas genom förvaltningarnas arbete med öppen innovation och användarinnovation mm. På så vis fångas verksammas och boendes engagemang, idéer och förslag som användare tas till vara, kanaliseras och integreras i verksamheterna. På så vis ges malmöborna fler möjligheter att påverka sina livsvillkor och utveckla handlingskompetens. Med anledning av ovan vill TN lyfta relevansen av att utveckla hur medborgardelaktighet och användarinvolvering kan komplettera och stärka varandra när det gäller att tillvarata malmöbornas engagemang, goda idéer och konkreta förslag både som användare och som medborgare. *Vilka strukturella förändringar behöver ske?*

Inom stadens förvaltning bör man skilja mellan medborgardeltagande och användarinvolvering för att kunna utveckla dessa former och potential var för sig. Här finns möjligheter att utforska hur de kan komplettera varandra och tillsammans erbjuda en bra helhet när det gäller att skapa möjligheter för medborgare att påverka politiska beslut samt ta tillvara på medborgares engagemang, goda idéer och konkreta förslag gällande värderingsfrågor respektive användargrupperns erfarenheter, goda idéer och konkreta förslag gällande kommunal service och verksamhetsområden.

*Vad behöver göras för att möjligheterna ska bli likvärdiga?*

För att möjligheterna ska bli likvärdiga föreslår TN följande:

- Användaranpassning och målgruppsanalys.
- Riktad kommunikation och insatser.
- Jobba både med medborgardeltagande och användarinvolvering.

### ***Inhämtande av åsikter***

*Hur ska inhämtandet av Malmöbornas åsikter ske framöver?*

Malmöpanelens styrka är att förtroendevalda kan ställa frågor till medborgare (som representerar ett mini-Malmö) kring inriktning för och prioriteringar inom kommunen samt be om medborgarens synpunkter, ställningstagande och åsikter kring värderingsfrågor om stadens och samhällets utveckling.

Vi anser att detta fokus ska behållas och stärkas. Om panelen ska användas i relation till kommunfullmäktigemålen bör frågorna förslagsvis:

- handla om målen i sig, formuleringen av dessa och/eller vissa ämnen som de förtroendevalda anser vara viktigt att konsultera panelen om i framtagandet av målen. På så vis kan kommunfullmäktige få synpunkter på målen innan de beslutas om.
- komplettera och samordnas med nämndernas och förvaltningarnas egna undersökningar som syftar till att följa upp mål och kvalitet på kommunala servicen.
- inte vara av karaktären som mer ändamålsenligt hade kunnat ställas till en *användarpanel*.

Panelfrågorna kan genom återkommande teman med fördel kopplas till kommunfullmäktigemålen alt till formuleringen av dem. Men om den endast blir ett verktyg att mäta måluppfyllelse förlorar medborgaren en möjlighet att dela med sig av sina åsikter och förtroendevalda förlorar ett verktyg att inhämta åsikter.

*Vilka kommunikativa och strukturella förändringar behöver ske? Vilka förändringar behöver ske för att kommunikationen mellan Malmö stad och Malmöborna ska bli ändamålsenlig?*

Syfte och värde bör rannsakas och förtydligas.

Initiativtagar- och frågeställarkompetens tillsammans med mottagarkompetens behöver stärkas genom utbildning och kompetenshöjande insatser hos både tjänstepersoner och förtroendevalda. För att öka representativitet och svarsfrekvens bör man utreda hur detta ska gå till. Kan man exempelvis använda olika typer av incitament som komplement till riktad och anpassad marknadsföring?

Återkoppling är en avgörande del av utbytet mellan stad och medborgare. Detta innebär en tydlig återkoppling till de som svarat. Man bör även visa på systematiken i hur frågor väljs och hur resultaten används som underlag inför beslut alternativt hur resultaten på annat vis används i fullmäktiges och nämndernas beslutsprocesser.

## **Övrigt**

### ***TNs medborgarförslag och KC-ärenden***

I rapporten på s.15 konstateras att många invånare intresserar sig och har synpunkter kring tekniska nämndens ansvarsområde sker medborgardialog även via kundtjänst. TN efterfrågar en vidare utredning och översyn av förslagen som kommer till TN. Vilken karaktär har de? Hur många skulle ha kunnat hanteras direkt av tjänsteperson via KC? Skulle det ha gått snabbare? Vilken skillnad i hantering får två liknande förslag som lämnas via de olika kanalerna? Bör ärenden som inte är ”värderingsfrågor” och åsikter/synpunkter på prioriteringar och riktning uppmuntras att ta en annan väg än medborgarförslag?

ordförande

.....  
[Förnamn Efternamn]

sekreterare

.....  
[Förnamn Efternamn]

[Här anger du om det finns reservationer/särskilda yttranden]