

Rapport från beredningen för framtidens
välfärd och samhällsutveckling om inflytande
och delaktighet

19

2022KS146

Sammanträdesdatum
2022-09-01

§ 281

Dnr 2022KS146

Rapport från beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling om inflytande och delaktighet

Beslut

Kommunstyrelsens förslag till beslut i kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige noterar *Rapport från beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling om inflytande och delaktighet* och uppdrar åt kommunstyrelsen och välfärdsnämnden att beakta rapporten vid kommunens arbete inom berörda områden.

Sammanfattning av ärendet

Kommunfullmäktiges fasta beredning för framtidens välfärd och samhällsutveckling ska ha ett långsiktigt perspektiv och helhetssyn på samhället och välfärden. Beredningen har bland annat till uppgift att, utifrån behovet av framtidens välfärd och samhällsutveckling, göra omvärlds-bevakning, ta fram rapporter och analyser som underlag till fullmäktige.

Beredningen har under 2021 arbetat med temat demokrati, med fokus på hur Härryda kommun kan utveckla och öka invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet.

Beredningen har tagit fram en rapport vars syftet är att ge förtroendevalda i kommunen en bild av hur invånarna ser på delaktighet, inflytande och påverkan. Detta underlag kan ligga till grund för politiska beslut som bidrar till att tydliggöra och öka invånarnas möjligheter att ta del av information, framföra synpunkter och påverka beslut. Rapporten är även tänkt som ett underlag för förvaltningens arbete med inflytande och delaktighet.

Beredningens arbete har bestått i att samla in underlag genom omvärldsanalys, dialogträffar och genom enkäter. Utifrån detta har beredningen identifierat ett antal utvecklingsområden:

- Det ska bli ännu enklare för invånarna att komma i kontakt med kommunen.
- Kommunen ska arbeta så att invånarna vet hur de kan gå till väga för att påverka.
- Kommunen behöver utveckla både den digitala och den analoga dialogen.

Beredningen har även till dessa utvecklingsområden tagit fram ett antal frågor för vidare diskussion i kommunfullmäktige:

- Varför är det viktigt att politiker och förvaltning har dialog med kommunens invånare?
- Hur kan det bli enklare för alla som berörs att få sin röst hörd?
- Vilka verktyg, kanaler och metoder kan politiker och förvaltning använda för att fler invånare ska kunna utöva inflytande och vara delaktiga?

Rapporten har tagits upp för överläggning i kommunfullmäktige den 19 maj 2022 § 81.

Signatur justerande	Utdragsbestyrkande

Kommunstyrelsen

Datum
2022-06-17

Diarienummer
2022KS146 073

Rapport från beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling om inflytande och delaktighet

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens förslag till beslut i kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige noterar *Rapport från beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling om inflytande och delaktighet* och uppdrar åt kommunstyrelsen och välfärdsnämnden att beakta rapporten vid kommunens arbete inom berörda områden.

Sammanfattning av ärendet

Kommunfullmäktiges fasta beredning för framtidens välfärd och samhällsutveckling ska ha ett långsiktigt perspektiv och helhetssyn på samhället och välfärden. Beredningen har bland annat till uppgift att, utifrån behovet av framtidens välfärd och samhällsutveckling, göra omvärldsbevakning, ta fram rapporter och analyser som underlag till fullmäktige.

Beredningen har under 2021 arbetat med temat demokrati, med fokus på hur Härryda kommun kan utveckla och öka invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet.

Beredningen har tagit fram en rapport vars syftet är att ge förtroendevalda i kommunen en bild av hur invånarna ser på delaktighet, inflytande och påverkan. Detta underlag kan ligga till grund för politiska beslut som bidrar till att tydliggöra och öka invånarnas möjligheter att ta del av information, framföra synpunkter och påverka beslut. Rapporten är även tänkt som ett underlag för förvaltningens arbete med inflytande och delaktighet.

Beredningens arbete har bestått i att samla in underlag genom omvärldsanalys, dialogträffar och genom enkäter. Utifrån detta har beredningen identifierat ett antal utvecklingsområden:

- Det ska bli ännu enklare för invånarna att komma i kontakt med kommunen.
- Kommunen ska arbeta så att invånarna vet hur de kan gå till väga för att påverka.
- Kommunen behöver utveckla både den digitala och den analoga dialogen.

Beredningen har även till dessa utvecklingsområden tagit fram ett antal frågor för vidare diskussion i kommunfullmäktige:

- Varför är det viktigt att politiker och förvaltning har dialog med kommunens invånare?
- Hur kan det bli enklare för alla som berörs att få sin röst hörd?
- Vilka verktyg, kanaler och metoder kan politiker och förvaltning använda för att fler invånare ska kunna utöva inflytande och vara delaktiga?

Rapporten har tagits upp för överläggning i kommunfullmäktige den 19 maj 2022 § 81.

Beslutsunderlag

- Skrivelse från beredningen 17 juni 2022
- Rapport från beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling om inflytande och delaktighet, 26 april 2022

Håkan Eriksson
Ordförande

Anita Anger
1:e vice ordförande

Gunilla Wathne
2:e vice ordförande

Inflytande och delaktighet

Rapport från Beredningen för framtidens välfärd och
samhällsutveckling

26 april 2022

Innehåll

Innehåll	2
Sammanfattning	3
1. Inledning	4
2. Avgränsningar	5
3. Omvärldsanalys om demokrati och delaktighet	5
3.1 Delaktighet på olika nivåer	6
3.2 Val av metod	6
3.3 Målgrupper	7
3.4 Framgångsfaktorer för medborgardialog	7
3.5 Statistiska centralbyråns medborgarundersökning 2020	8
4. Invånarnas åsikter om inflytande och påverkan	8
4.1 Enkät om påverkan- och inflytandemöjligheter i Härryda kommun.....	9
4.2 Dialog och om påverkan- och inflytandemöjligheter i Härryda kommun	10
4.3 Beredningens analys av resultatet från dialogträffar och enkät	11
5. Så här arbetar kommunen idag	12
5.1 Kontaktvägar mellan invånare och Härryda kommun	12
5.2 Aktuella uppdrag under arbete	14
6. Slutsatser	14
6.1 Beredningens slutsatser kring delaktighet och inflytande	15
6.2 Utvecklingsområden och diskussionsfrågor	16
7. Referenser	17

Sammanfattning

God lokal demokrati ställer krav på delaktighet, öppenhet och kommunikation. Det ska vara enkelt för kommunens invånare att följa det som händer i kommunen och alla invånare ska ha möjlighet att vara delaktiga och utöva inflytande. Beredningens långsiktiga mål är att kommunen ska utveckla lämpliga verktyg, metoder och arbetsformer så att kommunen på ett bättre sätt kan möta invånarnas önskemål, engagemang och behov.

Beredningens arbete med inflytande och delaktighet har bestått i att samla in underlag samt att utifrån detta identifiera ett antal utvecklingsområden.

- Omvärldsanalys - Beredningen har fördjupat sig i statistiska centralbyråns medborgarundersökning och i material från bland annat Kairos future, SOM-institutet och Sveriges kommuner och regioner (SKR).
- Dialogträffar - Beredningen har under hösten 2021 haft dialogträffar kring inflytande och delaktighet i Härryda kommuns tätorter.
- Enkät - Det har funnits möjlighet att svara på en enkät om påverkans- och inflytandemöjligheter, både digitalt på kommunens webbsida och fysiskt på kommunens bibliotek och kulturhus.

Utifrån underlaget som beredningen samlat in och utifrån slutsatserna i denna rapport har beredningen identifierat ett antal utvecklingsområden:

- Det ska bli ännu enklare för invånarna att komma i kontakt med kommunen.
- Kommunen ska arbeta så att invånarna vet hur de kan gå till väga för att påverka.
- Kommunen behöver utveckla både den digitala och den analoga dialogen.

1. Inledning

Beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling har under 2021 arbetat med temat demokrati, med fokus på hur Härryda kommun kan utveckla och öka invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet.

Det ska vara enkelt för kommunens invånare att följa det som händer i kommunen och alla ska ha möjlighet att påverka där det går. Det är viktigt att invånarna förstår hur de kan vara med och utveckla kommunen och att de känner sig lyssnade på. Invånarnas åsikter och tankar kring inflytande och delaktighet är viktiga för den lokala demokratin och för att utveckla ett hållbart samhälle. Tillsammans åstadkommer vi mer!

Syftet med denna rapport är att ge förtroendevalda i kommunen ett underlag som ger en bild av hur invånarna ser på delaktighet, inflytande och påverkan. Detta underlag kan ligga till grund för politiska beslut som bidrar till att tydliggöra och öka invånarnas möjligheter att ta del av information, framföra synpunkter och påverka beslut. Det ska även utgöra ett underlag för förvaltningens arbete med inflytande och delaktighet.

Beredningens undersökning har tagit avstamp i en omvärldsanalys med material från bland annat Sveriges kommuner och regioner (SKR), SOM-institutet, Kairos future samt i statistiska centralbyråns (SCB's) medborgarundersökning.

Under tiden för beredningens undersökning fanns flera olika sätt för kommunens invånare att tycka till. Dels kom svar in vid dialogträffar med förtroendevalda i beredningen och dels gick det även att delge sin mening via en digital enkät eller genom att svara fysiskt på enkäten på kulturhus, bibliotek och i kommunhuset.

Beredningen har slutligen sett över de kontaktvägar som redan finns mellan invånare och Härryda kommun när det kommer till möjligheten för invånare att ta del av information, lämna synpunkter, vara delaktiga och påverka.

Utifrån det insamlade underlaget har beredningen identifierat ett antal utvecklingsområden och frågor för vidare diskussion.

2. Avgränsningar

Den 28 september 2020 diskuterade presidiet i beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling och kommunfullmäktiges presidium frågan om inriktning för nytt uppdrag för beredningen. Kommunfullmäktiges presidium föreslog uppdrag inom något av följande områden: demokrati, Agenda 2030 eller digitalisering. Beredningens presidium beslutade att gå vidare med uppdrag kring temat demokrati.

Beredningen för framtidens välfärd och samhällsutvecklings uppdrag har avgränsats till att samla in underlag (genom omvärldsanalys, enkät och dialogträffar), samt att utifrån detta identifiera ett antal utvecklingsområden och diskussionsfrågor, som kan ligga till grund för hur kommunen kan utveckla och öka invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet.

3. Omvärldsanalys om demokrati och delaktighet

Beredningen har gjort en omvärldsanalys kring demokrati och invånarnas delaktighet. Beredningen har genomgått ett antal e-utbildningar och bjudit in olika föreläsare samt tagit del av ett antal skrifter från bland annat Kairos future, Sveriges kommuner och regioner (SKR), SOM-institutet, samt några av statens offentliga utredningar och betänkanden om demokrati. Beredningen har även fördjupat sig i statistiska centralbyråns (SCB's) medborgarundersökning som bland annat mäter hur kommuninvånare upplever möjlighet till inflytande. I referenslistan, sist i denna rapport, finns en lista över samtliga skrifter och publikationer som beredningen tagit del av.

På beredningens sammanträde den 20 april 2021 genomförde beredningens ledamöter en e-utbildning om medborgardialog framtagen av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Utbildningen riktar sig till förtroendevalda och tjänstemän i kommuner och regioner som vill vara med och utveckla arbetet med medborgardialog. Den består av fem korta moduler som visar nyttan med medborgardialog samt hur man skapar goda förutsättningar för ett lyckat resultat.

På beredningens sammanträde den 18 maj 2021 höll en utvecklingsledare från SKR en digital föreläsning på temat medborgardialog. Föredragningen innehöll följande teman:

- Varför är dialog viktigt just nu?
- Kommunens åtagande i en medborgardialog.
- Hur kan vi nå dem som inte deltar.
- Dialog i en digital tid.
- Goda exempel från andra kommuner.

Nedan beskrivs några av de centrala begreppen och resonemangen i de skrifter, e-utbildningar och föreläsningar som beredningen tagit del av.

3.1 Delaktighet på olika nivåer

I den representativa demokratin utövar de förtroendevalda sin roll som företrädare för invånarna och fångar upp synpunkter kring kommunens verksamhet. God lokal demokrati ställer krav på delaktighet, öppenhet och kommunikation. Invånarna får information om kommunens verksamheter och ges möjlighet att påverka de förtroendevalda genom att delta mellan valen. Deltagandet kan ligga på olika delaktighetsnivåer så som information, konsultation, dialog och inflytande.

De förtroendevalda har att ta ställning till hur stort inflytande invånarna ska få.

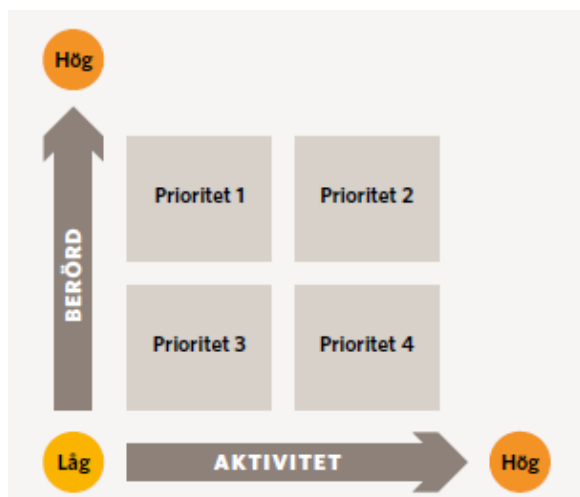
1. Information, invånarna får information om en specifik fråga och här kan de inte påverka särskilt mycket.
2. Konsultation innehåller mest invånarnas återkoppling eller respons på olika förslag eller alternativ som de förtroendevalda har.
3. Dialog innebär att invånarna får möta andra medborgare och politiker för att diskutera olika frågor som rör utvecklingen i kommunen. Här ska alla medborgare kunna komma till tals och argumentera för sin syn på frågan.
4. Inflytande vilket också kallas delaktighet. Här har invånarna möjlighet att få vara med en längre period i den del av beslutsprocessen som ska bidra till underlag för politiska beslut.

3.2 Val av metod

Utifrån målgrupper och bredd av deltagande kan det behövas flera metoder för att nå dem som kommunen vill komma i kontakt med. Erfarenheter visar att allt fler kommuner väljer att erbjuda både fysiska möten och digitala kanaler för deltagande. Digitala kanaler används framförallt när det gäller information och konsultation. I dialog används både digitala och fysiska möten.

3.3 Målgrupper

I medborgardialogen kommer inte alla medborgare att vara engagerade. Därför är det särskilt viktigt att se till att de som vill göra sin röst hörd men inte har kunskap om kontaktvägar eller hindras på andra sätt får möjlighet att delta. Fyrfältsdiagrammet nedan kan hjälpa kommuner att få en tydlig bild av vilka medborgare som behöver bli involverade i en dialog kring en viss fråga.



Prioriterade deltagare (Medborgardialog i styrning 2019:32).

1. Prioritet 1, de som är högt berörda men inte aktiva är den grupp som kommunen bör lägga mest kraft på och ofta handlar det om ett aktivt uppsökande.
2. Prioritet 2, utgångspunkten är att de som är högaktiva och högt berörda av en fråga kommer till de möten som kommunen bjuder in till samt att de troligtvis aktivt söker upp beslutsfattare.
3. Prioritet 3, de som inte är berörda men aktiva, kommer troligtvis kontakta beslutsfattarna och ha synpunkter på det som ska beslutas om. Denna grupp måste hanteras och avvägas mot helheten.
4. Prioritet 4, lågaktiva och lågt berörda, kan vara intressant att höra för att balansera helheten men de stora resurserna bör inte läggas här.

3.4 Framgångsfaktorer för medborgardialog

Förutsättningar för att dialogen skall bli ett bra verktyg i kommunens demokratiarbete krävs bland annat att dialogen är tillgänglig för alla. Det bör även i förväg framgå vilka möjligheter till påverkan som finns. Är frågan påverkbar? Är de som ska fatta beslut påverkbara? Det är viktigt att dialogen sker tidigt i beslutsprocessen och att den utgör ett led i styrprocessen.

Andra viktiga förutsättningar är att frågan bör vara intressant för invånarna, ha ett tydligt syfte och dessutom bör deltagarna få återkoppling av de beslut som fattats efter dialogen.

3.5 Statistiska centralbyråns medborgarundersökning 2020

Statistiska centralbyråns (SCB) medborgarundersökning är en attitydundersökning som görs på uppdrag av kommuner för att mäta hur invånarna ser på sin kommun. Undersökningen ger bland annat svar på frågor om hur olika grupper i kommunen tycker att verksamheter, samhällsservice, klimat- och miljöarbete och underhåll av den offentliga miljön i kommunen fungerar. Det är även möjligt att jämföra kommunens resultat med andra kommuner och riket som helhet.

2020 deltog 100 kommuner i Sverige. Undersökningen genomfördes under hösten 2020 och skickades ut till 1200 invånare i åldrarna 18–84 år i Härryda kommun. Svar från 522 personer vilket ger 44 procents svarsfrekvens (riket 42 procent).

Härryda kommuns resultat i SCB:s medborgarundersökning

Beredningen konstaterade på sammanträdet den 23 februari 2021 att Härryda kommun har ett högt betyg totalt sett och att det skett en positiv utveckling men att resultatet ändå kan förbättras.

Särskilt diskuteras de frågor där Härryda kommun har fått ett förhållandevis lågt resultat, och anledningen till detta. Förtroendet för politiken och kommunen, delaktighet och inflytande, hur siffrorna har påverkats av rådande pandemi, samt hur resultatet skiljer sig åt beroende på ålder och ort diskuteras.

Bilaga: SCB:s medborgarundersökning 2020 Härryda kommun

4. Invånarnas åsikter om inflytande och påverkan

Beredningen har undersökt hur invånarna uppfattar möjligheterna att kunna påverka och ha inflytande i kommunen, samt hur kommunen kan göra det enklare för invånarna att vara med och tycka till.

Redan idag finns flera sätt att kontakta kommunen med synpunkter, för dialog eller för att hänga med i politik och beslut. Räcker detta eller vill kommunens invånare ha mer eller annat? Vad tycker invånarna om de kontaktvägar och påverkansmöjligheter som redan finns? Vad kan bli bättre och vilka andra former för inflytande och delaktighet skulle invånarna vilja se?

Under tiden för beredningens undersökning fanns flera olika sätt att tycka till. Under hösten 2021 genomförde beredningen dialogträffar kring inflytande och delaktighet i Rävlanda, Hindås, Hällingsjö, Härryda, Landvetter och Mölnlycke. Det har även funnits möjlighet att svara på en enkät om påverkans- och inflytandemöjligheter, både digitalt på kommunens webbsida och fysiskt på kommunens bibliotek och kulturhus. Totalt svarade 355 invånare på enkäten.

Syftet med enkäten och dialogerna har varit att belysa vad medborgarna tycker om möjligheterna till påverkan och inflytande i kommunen. Målgruppen för enkäten och dialogerna har varit bred och målet har varit att nå ett tvärsnitt av kommuninvånarna.

4.1 Enkät om påverkan- och inflytandemöjligheter i Härryda kommun

Nedan har beredningen sammanställt och valt att lyfta fram några svar på de öppna frågorna i enkäten. Svaren på enkäten återfinns även i sin helhet som bilaga till rapporten.

Hur gjorde du för att påverka?

- Mailade kommunen och förtroendevalda.
- Dialog med förtroendevalda.
- Närvaro vid politiska sammanträden.
- Namnsamling.
- Sociala medier.
- Insändare i lokalpress.
- Lämna synpunkter, medborgarförslag och klagomål.

Hur gick det?

- Svårt bemötande från förtroendevalda.
- Inte blivit lyssnade på av förtroendevalda.
- Undvikande svar från förtroendevalda.
- Ganska bra och kände sig lyssnade på.
- Inget svar alls.
- Alldeles utmärkt.
- Fått svar och blivit lyssnad på men hände inget därefter.
- Vi fick bra och tydliga svar.

Hur kan Härryda kommun göra det enklare för dig att påverka?

- Digitalisering - kommunikation genom kommunens digitala verktyg.
- Workshops och diskussionsforum.
- Öka transparens mellan kommunens förtroendevalda/tjänstepersoner och invånare.
- Tillåt invånare att vara delaktiga inför stora politiska beslut.

Bilaga: Enkät rapport om påverkan- och inflytandemöjligheter i Härryda kommun

4.2 Dialog och om påverkan- och inflytandemöjligheter i Härryda kommun

Nedan har beredningen sammanställt några av de synpunkter som kom in vid dialogträffarna:

- Kommunikationen med kommunen fungerar mycket bra.
- Bra att kommunens IT-hjälp för pensionärer börjat igen.
- Svårt med alltför avancerad IT. Det blir dessutom ganska opersonligt med zoom-möten samtidigt som det är positivt i den bemärkelsen att det sparar tid och miljö.
- Det krävs engagemang från kommuninvånarna för att nå fram med sina budskap till styrande i kommunen.
- Det kan vara svårt att veta vem man ska kontakta.
- Appen *Mitt Härryda* verkar vara ett bra sätt att kommunicera.
- Det går inte att påverka. Politikerna fattar beslut som inte är bra för folk i allmänhet.
- Det krävs civilkurage för att våga säga ifrån.
- För att engagera sig i en fråga behöver man ha rätt intresse.
- När man har blivit personligt och känslomässigt berörd har man kontaktat tjänstemän och upplevt att man har kunnat påverka.
- Kände inte till hur man kan kontakta politiker och inte vilka som är kommunalråd.
- Politikerförakt som finns på riksnivå smittar av sig på det lokala.
- Viktigt att politiker kan erkänna om de fattat ett felaktigt beslut.
- Lyckades inte hitta rätt person snabbt nog och tröttnade.
- Svårt för äldre som inte behärskar den nya tekniken att nå fram till politikerna och kunna påverka.
- Lättast att maila till politiker.
- Möjligheterna att påverka är goda men det finns flera hinder på vägen. Det är lätt att komma i kontakt med ansvarig och de lyssnar men sen händer ingenting.

- Upplever att Majoriteten alltid tycker likadant.
- Inlämnat många förslag men inget händer.
- Känns som genomförandet är viktigare än resultatet.
- Tror det är svårt för politiker att sätta sig in i alla sakfrågor. Hade önskat sakkunniga grupper, likt Naturskyddsföreningen som får uttala sig innan beslut tas. Det borde finnas grupper för omsorg, skola, stadsplanering, miljö osv. Grupperna skulle bestå av kunniga medborgare som är insatta i ämnet och som lämnar ett utlåtande innan besluten tas.
- Efterfrågar workshops istället för *allmänhetens frågestund* på kommunfullmäktige.
- Moralen hos kommunens politiker bör öka. Medborgarna lyssnar hellre på ärliga justa personer som står för sina handlingar.
- Negativa erfarenheter av kontakten med kommunpolitiker som inte svarar på mail och håller monologer istället för att lyssna och få till stånd en dialog.
- Fler offentliga möten. Fler enkäter.
- Kommunens politiker bör gå ut och träffa folk i närområdet och beakta deras svar.
- På kommunfullmäktige bör man ha *allmänhetens frågestund* oftare än bara två gånger per år.
- Webbsända debatter mellan politiker och medborgare efterfrågas.

4.3 Beredningens analys av resultatet från dialogträffar och enkät

Beredningen konstaterar att resultatet är tydligt och visar en önskan från invånarna om ett ökat inflytande och större påverkansmöjligheter. Beredningen uppfattar ett stort engagemang i sakfrågor bland kommunens invånare. Många beskriver att de söker direktkontakt med politiker och tjänstepersoner och ställer detaljfrågor i ärenden. En del visar sitt engagemang genom insändare i Lokalpressen, genom att lämna synpunkter och frågor i sociala medier eller genom att starta namninsamlingar.

Sammanfattningsvis ser beredningen att invånarna tycker att det är viktigt att påverka och utöva inflytande, speciellt i sitt närområde. Invånarna vill kunna påverka mer och ha mer inflytande. De är inte nöjda med de möjligheter som finns idag och det råder osäkerhet kring hur man kan påverka.

5. Så här arbetar kommunen idag

I Härryda kommuns kommunikationspolicy lyfts att Härryda kommun är en serviceorganisation med myndighetsansvar som finns till för våra medborgare, vilket ställer krav på att kommunen ständigt kommunicerar. Kommunen ska inte bara berätta att saker händer utan också varför. Kommunen ska lyssna och välkomna dialog, eftersom åsikter och synpunkter berikar oss och bidrar till kommunens utveckling. Härryda kommuns kommunikation ska bidra till att skapa förståelse, delaktighet och engagemang. Kommunikation måste därför vara en naturlig del i verksamhetsplanering och i beslutsprocesser (från Härryda kommuns kommunikationspolicy).

Genom att rösta i kommunalvalet var fjärde år kan invånarna påverka utvecklingen i kommunen. Vill invånarna delta mellan valen, har synpunkter, frågor och vill påverka finns det flera möjligheter. Hur kommunen arbetar med kommunikation, delaktighet och inflytande beskrivs nedan.

5.1 Kontaktvägar mellan invånare och Härryda kommun

Planerad och genomtänkt kommunikation är ett viktigt verktyg för att uppnå Härryda kommuns mål, både de övergripande och för enskilda sektorer och verksamheter. Kommunen kommunicerar och informerar kontinuerligt via sociala medier, via Härryda.se, annonser i lokaltidningen, kommunens info-blad som skickas ut regelbundet till alla kommunens hushåll och företag via Lokalpressen, tidningen näringsliv och via en mängd utskick från verksamheterna. Härryda kommun har en officiell Facebooksida och det finns även separata kanaler för olika verksamheter (ca 30 st.).

Härryda kommuns kontaktcenter som ligger i entrén till kommunhuset arbetar för att vara invånarnas väg in till kommunen. För att det ska vara enkelt för invånarna att ta kontakt, har kommunen samlat kompetensen så att kontaktcenter ska vara *En väg in*. Det syftar på att kommunens kontaktcenter tar emot alla typer av frågor från invånarna, oavsett vilken sektor eller verksamhet det handlar om. Invånare kan skriva, ringa eller besöka kommunens kontaktcenter för att få svara på frågor eller få vägledning till rätt person eller verksamhet.

Appen *Mitt Härryda* ger invånare möjlighet till service och dialog. I appen kan man bland annat delta i medborgardialoger, se badtemperaturen, hitta utflyktsmål eller skicka in en felanmälan. I appen ska invånare på sikt kunna hitta det de behöver för en enklare vardag. Innehållet och funktionerna i appen kommer hela tiden att utvecklas utifrån de behov och önskemål som kommer från användarna.

Invånare kan även göra felanmälan, ställa frågor, lämna synpunkter och klagomål på kommunens hemsida, Härryda.se. Inom förvaltningens alla verksamheter finns möjlighet för invånare att använda sig av synpunktsformuläret på Härryda.se. Där väljer invånaren vilken verksamhet som synpunkten handlar om och respektive sektors registrator styr frågan/synpunkten/klagomålet vidare till den person som ska besvara den.

Kommunen har digital service med olika e-tjänster på Härryda.se, där invånare, företagare eller förening kan utföra ärenden till kommunen. Det kan till exempel handla om att ansöka, anmäla eller boka.

På Härryda.se finns även en chatt som kallas *Kommun Kim*. Kim är Härryda kommuns digitala medarbetare och hen kan svara på enkla allmänna frågor om kommunens service och verksamhet.

Invånare kan ta del av beslut som fattas genom att lyssna på kommunfullmäktige och genom att läsa sammanträdesprotokoll på Härryda.se. Invånare kan kontakta en enskild politiker, ställa frågor på allmänhetens frågestund innan kommunfullmäktige, träffa kommunfullmäktiges presidium på politiker på plats, ta del av debatt i kulturhus, i lokaltidningar och på sociala medier. Partierna har även en grundläggande roll som länk mellan invånarna och kommunens politiska organisation.

Kommunen anordnar analoga och digitala dialoger med invånare i frågor där det finns behov och efterfrågan. Bland annat hölls under 2019 dialogträffar och samverkan i olika former kring Härryda kommuns vision. En digital dialog om utveckling av parken kring Massetjärn pågick under hösten 2021 i appen *Mitt Härryda*. I början av 2022 genomfördes en digital dialog med Landvetterbor, verksamma, besökare och fastighetsägare som fick chansen att tidigt komma med synpunkter på inriktningsförslagen i Stadsbyggnadsstudie över Landvetter centrum. Förvaltningen har även diverse olika former för brukardialog och regelstyrda samråd inom planärenden.

Dialog mellan invånare som engagerat sig i intresseorganisationer, politiker och förvaltning sker även i kommunstyrelsens rådgivande organ: pensionärsrådet, rådet för funktionshinderfrågor, rådet för idéburna organisationer och i ungdomsrådet.

Invånare kan utöva inflytande genom att lämna medborgarförslag. Medborgarförslag infördes i Härryda kommun 2012 efter beslut i kommunfullmäktige den 14 november 2011 § 131. Det har fram till oktober 2021 inkommit 205 medborgarförslag, varav sex har bifallits, 96 har avslagits och övriga har ansetts besvarade med förvaltningens genomförda utredning.

5.2 Aktuella uppdrag under arbete

Uppdrag om översyn av medborgarförslag

Kommunfullmäktige uppdrog den 3 mars 2022 § 16 åt kommunstyrelsen att utforma och implementera Härrydaidéen samt att ta fram förslag på ändringar i nämndernas reglementen och kommunfullmäktiges arbetsordning utifrån medborgarförslagens avvecklande.

Härrydaidéen ska möjliggöra att invånarnas idéer hanteras effektivare och att återkoppling kan ske snabbare. Härrydaidéen innebär färre administrativt betungande utredningar för förvaltningen och betydligt snabbare svar och genomförande för de idéer som inte kräver en politisk behandling. Idéer av principiell karaktär och av större vikt lyfts till politiken för beslut.

Uppdrag om att utveckla nämndkommunikation

Syftet med nämndkommunikation är att göra nämndernas beslut och processer tydliga, tillgängliga och begripliga. Målgrupp för nämndkommunikationen är invånare, föreningar och företag i Härryda kommun samt de som påverkas av förslag och beslut. Målet är att invånarna ska erbjudas lättbegriplig, saklig information om vilka politiska beslut som ska eller har fattats.

Förvaltningen har med utgångspunkt i kommunens kommunikationspolicy utvecklat befintlig nämndkommunikationen och genomfört flera förbättringsåtgärder. Ytterligare åtgärder pågår eller är planerade. Fyra fokusområden har identifierats för fortsatt utveckling:

- Information på kommunens webbplats ska vara lätt att hitta och lätt att förstå.
- Beslutsunderlag ska vara överskådliga och lätta att förstå.
- Kommunikationen inför och efter politikens sammanträden förstärks.
- En studio med modern teknik ger nya möjligheter.

6. Slutsatser

Det är viktigt för den lokala demokratin att förtroendevalda har en kontinuerlig dialog med kommunens invånare. Beredningen anser att det är viktigt att invånarna vet och upplever att kommunens politiker är deras representanter och att deras synpunkter beaktas. När invånarna utövar inflytande och är delaktiga stärker det demokratin, bygger tillit och ger förtroendevalda i kommunen kunskap som bidrar till bättre beslutsunderlag. Effektiviteten och kvalitén ökar när tjänster som erbjuds motsvarar invånarnas behov. Dessutom leder det till bättre styrning, ökad legitimitet och mer insyn.

6.1 Beredningens slutsatser kring delaktighet och inflytande

Kommunens invånare ska känna till att de kan påverka och vara delaktiga och veta hur de kan gå till väga. Det ska vara välkänt bland både politiker och invånare hur kommunen arbetar med inflytande och delaktighet. Kommunen ska tydligt kommunicera vilka möjligheter att påverka som finns samt vilka kanaler som invånarna kan använda.

Dialogen med invånarna ska rikta sig till alla kommunens invånare. Med ett särskilt fokus på de grupper som sällan är delaktiga, vilket enligt beredningens erfarenhet är unga, gymnasieelever, studenter, personer med funktionsnedsättning och utlandsfödda. Vi behöver dock få bättre kunskap om vilka de invånare är som är berörda, men som sällan hörs.

För att nå invånarna där de finns behöver vi tänka i nya innovativa banor, anpassa kommunikationen och välja fler olika metoder och kanaler. Det är viktigt att fortsätta utveckla den digitala dialogen via till exempel Facebook, Snapchat, Instagram, Teams, Zoom, Appen *Mitt Härryda* och webinarium. Det finns många fördelar med digitala kanaler. Många människor upplever att det är smidigt och enkelt att lämna synpunkter digitalt. Digitala möten medför att invånare, som väljer att inte delta på ett fysiskt möte, har möjlighet att delta digitalt.

Att vi öppnat upp för den digitala dialogen utesluter inte att vi fortsätter utveckla den fysiska dialogen. Båda behövs! Den personliga kontakten är viktig bland annat eftersom nätet kan innebära en envägskommunikation, samt för att alla inte kan eller vill delta digitalt. Dessutom är beredningens uppfattning att personliga möten inte kan ersättas av den digitala dialogen. Beredningen menar att återkommande fysiska dialoger på plats i de olika orterna kan vara bra komplement till digitala dialoger.

För att få fler invånare att delta i den fysiska dialogen behöver dessa mötesformer utvecklas anser beredningen. Istället för att enbart använda den traditionella cafédialogen kan man komplettera med en dialog i ett tält på Råda torg eller vid ett mingel innan en känd artist uppträder. Kanske skulle kommunen kunna anordna en demokratidag. Vi måste även arbeta uppsökande på äldreboenden, i skolan, på fotbollsplanen, vid bussterminalen, på torget och i mataffären. Kanske kan även förslagslådor på kommunhus, skolor och bibliotek bidra till ökad delaktighet för vissa målgrupper.

Det är viktigt att vi jämför hur det går från år till år och att vi ständigt förbättrar vår dialog med invånarna. Arbetet med att utveckla invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet behöver vara ett konstant pågående arbete.

6.2 Utvecklingsområden och diskussionsfrågor

Beredningens långsiktiga mål är att kommunen ska kunna utveckla lämpliga verktyg, metoder och arbetsformer så att kommunen på ett bättre sätt kan möta invånarnas önskemål, engagemang och behov.

Beredningen för framtidens välfärd och samhällsutveckling har identifierat ett antal utvecklingsområden som kan ligga till grund för hur kommunen kan utveckla och öka invånarnas möjligheter till inflytande och delaktighet:

- **Det ska bli ännu enklare för invånarna att komma i kontakt med kommunen.**

Kommunen bör fortsätta utveckla *En väg in* och *Appen Mitt Härryda*.

- **Kommunen ska arbeta så att invånarna vet hur de kan gå till väga för att påverka.**

Det är viktigt att kommunen är tydlig med i vilket skede av processen invånarna kan vara delaktiga, samt vilken nivå av delaktighet som deltagandet innebär.

- **Kommunen behöver utveckla både den digitala och den analoga dialogen.**

Metoder och kanaler behöver utvecklas och breddas, för att fler berörda invånare lättare ska kunna tycka till. Det behövs till exempel fler tillgängliga digitala kanaler där unga finns.

Beredningen har även till dessa utvecklingsområden tagit fram ett antal diskussionsfrågor som ska utgöra underlag för diskussion i kommunfullmäktige:

- Varför är det viktigt att politiker och förvaltning har dialog med kommunens invånare?
- Hur kan det bli enklare för alla som berörs att få sin röst hörd?
- Vilka verktyg, kanaler och metoder kan politiker och förvaltning använda för att fler invånare ska kunna utöva inflytande och vara delaktiga?

7. Referenser

Barrling Katarina & Holmberg Sören (red.) Demokratins framtid. Sveriges riksdag.

Härryda kommuns kommunikationspolicy, fastställd av kommunfullmäktige den 19 september 2019 § 120

Karlsson David & Gilljam Mikael (2015) Den lokala demokratins utmaningar. 2014 års demokratiutredning - delaktighet och jämlikt inflytande.

Martinsson Johan & Andersson Ulrika (red.) Västsvenska Trender (1998-2019). SOM-institutet.

Sandelin Frida. Demokrati och delaktighet i Göteborg. SOM-institutet.

Sandelin Frida. Svenska Demokratitrender 1986-2019. SOM-institutet.

SKL. (2013) Medborgardialog som del i styrprocessen. ISBN: 978-91-7164-929-4

SKL. (2017) Att demokratisera demokratin. ISBN: 978-91-7585-462-5

SKL. (2016) Vår tids stora samhällsömdaning. ISBN: 978-91-7585-382-6

SKL. (2019) Medborgardialog i komplexa frågor. ISBN: 978-91-7585-778-7

SKL. (2019) Medborgardialog i styrning. ISBN: 978-91-7585-780-0

SOU 2015:96. Låt fler forma framtiden, forskarantologi. Bilaga till betänkandet av 2014 års demokratiutredning - delaktighet och inflytande. Stockholm: Regeringskansliet.

SOU 2016:5. Låt fler forma framtiden. Demokratiutredningens betänkande. Stockholm: Regeringskansliet.

Statistiska centralbyråns (SCB's) medborgarundersökning 2020

Torberger Fredrik (2019) Framtidens samhällskontrakt, Minirapport 1 av 2 från studien Morgondagens medborgare. Kairos future.