

Kommunledningskontoret
Victoria Råsten Knutmejer

Kommunstyrelsen

Återrapportering av arbetet med förbättringsmöjligheter i kommunens kvalitetsarbete med anledning av kommunkompassen och återtagande av uppdrag gällande riktlinjer för information och dialog inom stadsbyggnadsprojekt

Ärendet

Kommunstyrelsen uppdrog den 22 april 2024 (§ 69) åt kommunledningskontoret att utreda tre förbättringsförslag: medborgardialog, samverkan med civilsamhället och tjänstedesign med brukarinflytande. Förslagen handlar om att skapa strukturer och metoder för dialog och samverkan med medborgare och civilsamhälle. Kommunledningskontoret har valt att inleda med projektet Medborgardialog, som bedöms bli tillämpligt även för samverkan med civilsamhället. Projektet syftar till ökad delaktighet i beslut och en metod baserad på SKR:s Delaktighetstrappa samt en verktygslåda för tjänstedialog har tagits fram.

Vid kommunstyrelsens sammanträde den 9 juni 2025 (§ 98) beslutade kommunstyrelsen att uppdra åt kommunledningskontoret att återrapportera arbetet med medborgardialog, samverkan med civilsamhället och tjänstedesign med brukarinflytande senast första kvartalet 2026.

Kommunledningskontoret har färdigställt en modell för medborgardialog och tagit fram ett underlag för fortsatt arbete med tillhörande handbok och mall. Inom tjänstedesign har en guide och verktygslåda tagits fram med metoder och mallar för att stödja verksamheterna. Genom dessa initiativ stärks kommunens förmåga att utveckla verksamheter utifrån invånarnas behov. Kommunledningskontoret har även genomfört en kartläggning av förvaltningarnas befintliga samverkan med civilsamhället.

Ärendet innebär även återtagande av kommunstyrelsens beslut av den 3 september 2018 (§ 78) om att uppdra åt kommunledningskontoret att ta fram riktlinjer för information och dialog inom stadsbyggnadsprojekt.

Kommunledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsens beslut

1. Kommunstyrelsen har tagit del av informationen och lägger rapporteringen till handlingarna.

Kommunledningskontorets uppdrag av den 9 juni 2025 (§ 98) om att återrapportera arbetet med medborgardialog,

Kommunledningskontoret
Victoria Råsten Knutmejer

tjänstedesign och strukturerad samverkan med civilsamhället är därmed verkställt.

2. Kommunstyrelsen återtar uppdraget av den 3 september 2018 (§ 78) om att uppdra åt kommunledningskontoret att ta fram förslag till riktlinjer för information och dialog inom stadsbyggnadsprojekt.

Bakgrund

Kommunstyrelsen uppdrog den 22 april 2024 (§ 69) åt kommunledningskontoret att utreda tre förbättringsförslag; medborgardialog, tjänstedesign med brukarinflytande och strukturerad samverkan med civilsamhället. Uppdraget utgår från SKR:s förbättringsförslag i samband med att verktyget Kommunkompassen genomfördes i Danderyds kommun under 2023. SKR pekade bland annat på behovet av att skapa en mer strukturerad samverkan med medborgare och civilsamhälle, i syfte att i större utsträckning involvera dessa i kommunens utvecklingsarbete. SKR rekommenderade även kommunen att utforska arbetssättet tjänstedesign.

Den 9 juni 2025 (§ 98) uppdrog kommunstyrelsen kommunledningskontoret att återskoppla arbetet med medarbetardialog, samverkan med civilsamhället och tjänstedesign med brukarinflytande senast första kvartalet 2026.

Kommunledningskontorets utredning

Arbetet med utveckling av medborgardialog och en modell för tjänstedesign har utförts på kommunledningskontoret.

Medborgardialog

Arbetet med att utveckla en kommungemensam modell för medborgardialog har under året 2025 färdigställts ett underlag för fortsatt arbete med. Syftet med modellen är att skapa ett enhetligt och kvalitetssäkrat arbetssätt för hur kommunen planerar, genomför och följer upp dialoger med invånare. En kommungemensam mall för medborgardialog har tagits fram tillsammans med en handbok som beskriver metod, process och tillhörande stödmaterial.

Genom detta arbete skapas förutsättningar för ett mer systematiskt, inkluderande och kvalitetssäkrat sätt att genomföra medborgardialoger i kommunen.

Tjänstedesign

Tjänstedesign är ett arbetssätt som systematiskt hjälper kommunen att utveckla tjänster utifrån invånarnas behov och perspektiv. Det handlar om att analysera verkliga användarresor, involvera berörda aktörer och testa lösningar i praktiken innan de implementeras i full skala. Genom detta kan kommunen gå bortom organisatoriska strukturer och rutiner och i stället utforma tjänster som är relevanta, användarvänliga och hållbara.

Kommunledningskontoret
Victoria Råsten Knutmejer

Ett exempel kommer från Karlskrona, som har integrerat tjänstedesign som en central del i sitt utvecklings- och innovationsarbete, särskilt inom socialtjänsten. Under en stor omställning av socialförvaltningen användes tjänstedesign för att involvera medarbetare, chefer och brukare (invånare) i processen. Intervjuer genomfördes med ett tjugotal barn, unga och vuxna (både med och utan erfarenhet av socialtjänsten) kring bemötande, tillgänglighet och stöd. Insikterna visade att det fanns behov av möten utanför kontorstid, mindre byråkrati och att minska rädslan för att "bli ett ärende", det vill säga att inte ses som en individ. Detta har lett till öppnare processer och ett ökat fokus på tidiga insatser.

Ett annat exempel är från ungdomstjänsteprocessen, där Karlskrona intervjuade ungdomar som pekade på långa väntetider och otydlighet. Resultatet blev förbättrad information och snabbare hantering för att undvika placeringar.

Umeå kommun har i projektet "Framtidens äldreomsorg" arbetat med tjänstedesign enligt SKR:s Innovationsguidens sex steg. Kommunen involverade äldre invånare (över 65 år) direkt genom workshops, intervjuer och tester för att identifiera behov, utveckla idéer och skapa prototyper – allt i syfte att stödja ett självständigt och gott liv längre. Ett resultat blev exempelvis en prototyp för en enkel app eller plattform som underlättar digitala möten och aktiviteter (till exempel virtuella fikaträffar eller intressegrupper). Denna testades för att minska ensamhet, särskilt bland dem som har svårt att ta sig ut.

Ett annat exempel var att kommunen utvecklade mer användarvänliga informationsmaterial och en "vägledningstjänst" för äldre – exempelvis enkla guider för att söka stöd, aktiviteter eller teknikstöd. Dessa testades tillsammans med äldre för att säkerställa att de var lättförståeliga och tillgängliga.

Inom uppdraget för tjänstedesign har fokus legat på att ta fram en kommungemensam guide som beskriver arbetssättet och dess tillämpning i kommunens verksamheter. Guidens textinnehåll är färdigställt under hösten 2025 och arbetet med den grafiska utformningen pågår.

Parallellt tas en kompletterande verktygslåda fram som innehåller praktiska metoder och mallar för olika moment i tjänstedesignprocessen. Dessa omfattar bland annat mallar för intervjuer samt workshopupplägg för arbete med berörda målgrupper. Materialet utformas med en gemensam struktur och logik för att skapa ett enhetligt, tillgängligt och användarvänligt stöd för kommunens verksamheter. Uppdraget beräknas att vara färdigställt innan årsskiftet.

Genom implementeringen av tjänstedesign stärks kommunens förmåga att utveckla verksamheter utifrån invånarnas och användarnas behov samt skapa mer träffsäkra och hållbara lösningar.

Kommunledningskontoret
Victoria Råsten Knutmejer

Strukturerad samverkan med civilsamhället

Kommunledningskontoret har initierat en kartläggning av befintlig samverkan med civilsamhället. Under hösten 2025 har förvaltningarna inkommit med redogörelser om förvaltningarnas samverkan med civilsamhället. Det vill säga oavsett om samverkan är formellt reglerad i ett avtal eller inte.

Kartläggningen visar att fyra av fem förvaltningar har någon typ av samverkan med civilsamhället. Socialförvaltningen är den förvaltning som har flest samverkanspartners med civilsamhället, framför allt med olika pensionärsföreningar. I de flesta fall är samverkan reglerad med ett formellt avtal och de övriga finns en lokal överenskommelse. Även bildningsförvaltningen har en större antal samverkanspartners och majoriteten reglerade med formella avtal.

Kommunledningskontorets bedömning

Det är kommunledningskontorets bedömning att arbetet med de tre förbättringsförslagen är fortlöpande. Arbetet är färdigställt och implementeras i verksamheterna under första kvartalet 2026. Projekten kommer metodmässigt även ligga till grund för den vidare samverkan med civilsamhället inom respektive förvaltning.

Kommunledningskontoret bedömer att dessa insatser tillsammans utgör en plattform för en fortsatt utvecklad dialog och samverkan med invånare och civilsamhälle, i syfte att bättre kunna ta hänsyn till, och involvera dessa perspektiv i kommunens fortsatta utvecklingsarbete.

Det är vidare kommunledningskontorets bedömning att samverkan med civilsamhället sker i den utsträckning som förvaltningarna har behov av det. Det finns en upparbetad rutin och vana för att inkludera civilsamhället i frågor som berör invånare i kommunen, som vid utveckling av markområden, trygghet eller andra verksamheter mot specifika målgrupper. Förvaltningarna har en god kännedom, relation och kontakt med de aktörer inom civilsamhället som är aktuella för samverkan inom olika områden. Förvaltningarna har även kompetens och struktur för att upprätta formella överenskommelser avtal för samverkan när behovet uppstår, som exempelvis vid en uthyrning av lokal. Detta har framkommit i den kartläggning som kommunledningskontoret har gjort under hösten 2025. Kommunen har redan idag god samverkan med civilsamhället och civilsamhället i Danderyds kommun är en mycket aktiv part i olika kommunala frågor. För att ytterligare strukturera arbetet med samverkan kan samma metodik som tagits fram i ovanstående projekt om Medborgardialog användas, med vissa anpassningar till civilsamhället.

Mot denna bakgrund gör kommunledningskontoret bedömningen att ansvar för en strukturerad samverkan med civilsamhället fortsatt bör ligga inom de enskilda förvaltningarnas ansvar att upprätthålla och administrera. En centralisering av samverkan med civilsamhället risker att begränsa den

Kommunledningskontoret
Victoria Råsten Knutmejer

naturliga dialogen mellan förvaltningen och aktören. Vid behov av stöd, exempelvis vid upprättande av samverkansavtal, finns relevant kompetens att tillgå inom kommunledningskontoret.

Återtagande av uppdrag att ta fram riktlinjer för information och dialog i stadsbyggnadsprocessen

I samband med arbetet med medborgardialog, tjänstedesign och samverkan med civilsamhället har ett tidigare uppdrag uppmärksammat. Kommunstyrelsen beslutade den 3 september 2018 (§ 78) att uppdra åt kommunledningskontoret att ta fram riktlinjer för information och dialog inom stadsbyggnadsprojekt. Syftet var att skapa ett systematiskt arbetssätt för medborgardialog som ger invånare insyn i det demokratiska arbetet och att förstärka beslutsunderlaget. Med anledning av föreliggande arbete med SKR:s rekommendationer om tjänstedesign, medborgardialog och strukturerad samverkan med civilsamhället bedömer kommunledningskontoret att kommunstyrelsens uppdrag, som gavs den 13 september 2018 (§ 78), bör återtas.

Konsekvenser för barn och unga

Ärendet medför inga konsekvenser för barn och unga. Däremot kan de föreslagna åtgärderna ha positiv inverkan på barn och unga genom att skapa goda förutsättningar för ökad delaktighet och inflytande i kommunens utvecklingsarbete. Genom medborgardialog och tjänstedesign kan barns perspektiv integreras i planering och utformning av tjänster, vilket stärker deras rättigheter enligt barnkonventionen. Samverkan med civilsamhället kan bidra till att aktörer som arbetar med barn och unga involveras i processen.

Ekonomiska konsekvenser

Planerade åtgärder ryms inom tilldelad budget.

Carina Lundberg Udelepp
Kommundirektör

Björn Wallgren
Ekonomichef

Handlingar i ärendet

1. Åtterrapportering av arbetet med förbättringsmöjligheter i kommunens kvalitetsarbete med anledning av kommunkompassen och återtagande av uppdrag gällande riktlinjer för information och dialog inom stadsbyggnadsprojekt,
2. Kommunstyrelsens beslut, 2025-06-09 § 98, Redovisning av förbättringsförslag avseende dialog och samverkan med medborgare och civilsamhälle

Kommunledningskontoret
Victoria Råsten Knutmejer

3. Underlag för fortsatt arbete med handbok *Medborgardialog från Dialog till delaktighet*
4. Underlag för fortsatt arbete med handbok *Tjänstedesign*
5. Kommunstyrelsens beslut, KS 2018-09-03 § 78, Riktlinjer för information och dialog i stadsbyggnadsprojekt
6. Kommunstyrelsens tjänsteutlåtande, Riktlinjer för information och dialog i stadsbyggnadsprojekt, daterat 2018-07-10

Expedieras
Kommunstyrelsen