

Kommunledningskontoret  
Erik Joachimsson

Kommunstyrelsen

## **Redovisning av förbättringsförslag avseende dialog och samverkan med medborgare och civilsamhälle**

### **Ärendet**

Kommunstyrelsen uppdrog den 22 april 2024 (§ 69) åt kommunledningskontoret att utreda tre förbättringsförslag: *medborgardialog, samverkan med civilsamhället och tjänstedesign med brukarinflytande.*

De tre förbättringsförslagen hänger nära samman. Samtliga handlar om att etablera strukturer och metoder för hur kommunen för dialog och samverkar med medborgare och civilsamhälle i olika typer av utvecklingsarbeten. Kommunledningskontoret bedömer att liknande metodik kommer behövas för samverkan med såväl medborgare som civilsamhälle och har därför valt att gå före med projektet om medborgardialog, som sedan kommer vara applicerbart även för en utvecklad samverkan med civilsamhället.

Projektet *Medborgardialog* syftar till att ge invånarna möjlighet att vara delaktiga i beslut på olika nivåer och skapa en mer inkluderande process. Projektet har utvecklat en kommunövergripande metod baserad på SKR:s Delaktighetstrappa samt en verktygslåda för tjänstemän som genomför dialoger med kommunens invånare. I samband med projektets lansering under tidig höst 2025 kommer även kunskapshöjande insatser för tjänstemän genomföras, där den nya modellen och verktygslådan introduceras.

Parallellt inleds under hösten 2025 en satsning på *Tjänstedesign*, ett arbetssätt som bygger på att förstå och utgå ifrån användarnas behov kombinerat med utforskande principer och kreativ problemlösning. Syftet med satsningen är att implementera tjänstedesign som en strukturerad och iterativ arbetsmetod med utgångspunkt i SKR:s Innovationsguide.

*Tjänstedesign* och *Medborgardialog* kommer samverka för att säkerställa att kommunens tjänster både är demokratiskt förankrade och möter invånarnas behov. Medborgardialogen bidrar med insikter om invånarnas prioriteringar, som tjänstedesign sedan kan omsätta i konkreta och användarcentrerade lösningar. Båda metoderna kommer vara applicerbara även för samverkan med civilsamhället.

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

Kommunledningskontoret  
Erik Joachimsson

## **Kommunledningskontorets förslag till beslut**

### **Kommunstyrelsens beslut**

Kommunstyrelsen noterar informationen och lägger rapporteringen till handlingarna. Kommunledningskontorets uppdrag av den 22 april 2024 (§ 69) om att utreda tre förbättringsförslag är därmed genomfört.

### **Bakgrund**

Kommunstyrelsen uppdrog den 22 april 2024 (§ 69) åt kommunledningskontoret att utreda tre förbättringsförslag: *medborgardialog, samverkan med civilsamhället och tjänstedesign med brukarinflytande*. Uppdraget har sin bakgrund i de resultat som SKR presenterade när 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.

### **Kommunledningskontorets utredning**

#### **Medborgardialog**

SKR uttryckte i Kommunkompassen att Danderyds kommun har potential att genom ett mer strukturerat grepp om dialoger kunna dra nytta av den kraft som finns i befolkningen för bättre beslutfattande, för att utveckla kommunen och uppnå sina mål.

Projektet *Medborgardialog* utgör en central del i kommunens arbete för att stärka invånarnas delaktighet och inflytande i kommunala beslut. Projektet syftar till att ge invånarna möjlighet att vara delaktiga i beslut på olika nivåer och skapa en mer inkluderande process. Projektet har utvecklat en kommunövergripande metod baserad på SKR:s Delaktighetstrappa samt en verktygslåda för tjänstemän som genomför dialoger med kommunens invånare. I samband med projektets lansering under tidig höst 2025 kommer även kunskapshöjande insatser för tjänstemän genomföras, där den nya modellen och verktygslådan introduceras.

Projektet har tagit fram en Danderydsanpassad handbok för medborgardialog samt en verktygslåda med mallar och checklistor. Därtill pågår arbete med att säkerställa en tydlig och tillgänglig kommunikation via en informationssida på intranätet samt danderyd.se.

*Tidplan:* Projektet fortskrider enligt plan med lansering tidig höst 2025.

#### **Samverkan med civilsamhället**

I Kommunkompassen lyfte SKR att det finns mycket för kommunen att vinna på att använda civilsamhället i högre grad, som skapare av välfärd och utveckling, genom att samarbeta mer strategiskt med dessa organisationer.

Kommunledningskontoret  
Erik Joachimsson

Kommunen har redan idag god samverkan med civilsamhället och civilsamhället i Danderyds kommun är en mycket aktiv part i olika kommunala frågor. En mer strukturerad samverkan kan dock ge förutsättningar att utveckla denna interaktion ytterligare. För att lyckas med detta kommer samma metodik som tagits fram i ovanstående projekt om Medborgardialog användas, med vissa anpassningar till civilsamhället. Parallellt kommer kommunledningskontoret även påbörja ett arbete med att identifiera relevanta externa parter som är relevanta för det brottsförebyggande arbetet i kommunen.

*Tidplan:* En anpassad metod för samverkan med civilsamhället kommer tas fram i samband med lansering av projektet om Medborgardialog.

### **Tjänstedesign med brukarinflytande**

I Kommunkompassen lyfte SKR även att kommunens nuvarande arbetssätt för att utveckla tjänster inte alltid tillräckligt anpassar tjänsterna efter invånarnas faktiska behov och förväntningar, vilket pekade på ett behov av att införa en mer strukturerad och systematisk metod för detta.

Mot denna bakgrund avser Danderyds kommun införa tjänstedesign som en central metod för att förbättra kommunens tjänster. Tjänstedesign som arbetssätt bygger på att förstå och utgå ifrån användarnas behov genom utforskande principer, kreativ problemlösning och strukturerad projektledning. Genom att knyta an till SKR:s Innovationsguide samt projektet för Medborgardialog och samtidigt anpassa arbetssättet till kommunens specifika förutsättningar, är syftet att utveckla ett kraftfullt verktyg för att stärka kommunens arbete med innovation och utveckling.

Tjänstedesign är en strukturerad och iterativ arbetsmetod som ger verksamheterna stöd i att planera och genomföra projekt som leder till värdeskapande lösningar för de som lever, bor och verkar i kommunen.

*Tidplan:* En projektplan är framtagen med planerad implementering under hösten 2025, i anknötning till lansering av projektet om Medborgardialog.

### **Kommunledningskontorets bedömning**

Det är kommunledningskontorets bedömning att arbetet med de tre förbättringsförslagen är väl i gång men att arbetet behöver fortsätta och intensifieras.

Projektet Medborgardialog har medvetet nått längst och lanseras under tidig höst 2025. Projektet kommer metodmässigt även ligga till grund för den vidare samverkan med civilsamhället. Satsningen på tjänstedesign har en upprättad projektplan som kommer genomföras med start hösten 2025.

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

Kommunledningskontoret  
Erik Joachimsson

**Konsekvenser för barn och unga**

Ärendet medför inga konsekvenser för barn och unga. Men ett utvecklat kvalitetsarbete med ökad involvering från medborgare och civilsamhälle kan gynna även barn och unga.

**Ekonomiska konsekvenser**

Ärendet medför inga ekonomiska konsekvenser.

Kerstin Andersson  
Tf. kommundirektör

Björn Wallgren  
Ekonomichef

**Handlingar i ärendet**

1. Tjänsteutlåtande, Redovisning av förbättringsförslag avseende dialog och samverkan med medborgare och civilsamhälle
2. Delaktighetstrappan (SKR:s medborgardialogmodell)
3. Kommunstyrelsens beslut, 2024-04-22 (§ 69)