



Piteå Kommun

# PiteåPanelen

Rapport

## Workshop kring delaktighet i utvecklingsarbetet



Anette Christoffersson  
Strategiska enheten, Kommunledningsförvaltningen  
November 2017



## Innovation och verksamhetsutveckling

Innovation och verksamhetsutveckling är långsiktigt prioriterat för att främja Piteå kommuns förmåga att möta utmaningar kopplade till kompetensförsörjning och förändringar i behov av service och tjänster. Innovation ses som en viktig del i det förvaltningsövergripande kvalitetsarbetet som bidrar till att processer effektiviseras, målgruppsanpassas och kvalitetssäkras. Inom området innovation och verksamhetsutveckling görs bland annat satsningar på ledarskapsutbildningar, spridning av goda exempel på utvecklingsarbete och erfarenhets-/inspirationsdagar. Piteå kommun deltar också i flera kommunsamarbeten, projekt och innovationsnätverk. Från och med 2016 drivs projektet *Idésluss för hållbar samhällsutveckling* i samarbete med Skellefteå kommun via *Verket för Innovationssystem (Vinnova)*. En av de centrala aktiviteterna i idéslussprojektet är processkartläggning av befintligt innovationsarbete i olika verksamheter inom kommunorganisationen. Målet med processkartläggningen är att samla underlag till att bygga en ny strukturerad förvaltningsövergripande innovationsprocess samt skapa kravställning till framtida upphandling av digital plattform för idégenerering.

Som ett komplement till processkartläggning av arbetsgruppers innovationsarbete finns ett behov av att få medborgares upplevelser och synpunkter i frågan. Därför har PiteåPanelen inbjudits till en workshop om hur man som medborgare vill vara delaktig i Piteå kommuns utvecklingsarbete.

## Deltagande

5 kvinnor och 2 män deltog vid workshopen som genomfördes 2017-10-27, kl. 17.30 - 20.00.

## Syfte - frågeställningar

Syftet med workshopen har varit att inventera hur medborgarkontakt och dialog kring utvecklingsidéer ser ut i dag och vilka behov av förnyelse som finns. Inledningsvis fick deltagarna en introduktion i aktuellt kring innovationsarbetet och arbetet med medborgardialog.

Frågorna som ställdes vid workshopen.

1. Hur upplever du möjligheter att komma med idéer och förslag för att utveckla Piteå kommuns service och tjänster?
2. Hur skulle möjligheterna att komma med idéer och förslag kunna stärkas?
3. Hur upplever du möjligheter till dialog och samarbete i frågor som kan stärka Piteå som ort?
4. Hur kan möjligheter till samarbeten se ut i framtiden för att skapa ett starkare Piteå?
5. Vad kan Piteå kommun göra för att stärka samarbetsmöjligheter?



## Resultat

### Hur upplever du möjligheter att komma med idéer och förslag för att utveckla Piteå kommuns service och tjänster?

I gruppen fanns erfarenheter av att bli ”skickad runt” mellan olika tjänstepersoner och en upplevelse av att det varit svårt att nå fram med sina synpunkter och idéer.

Tillgänglighet i kommunhuset var en fråga som kom upp och i gruppen fanns upplevelser av försämrade tillgänglighet i och med att dörrarna hålls låsta.

Det framkom också synpunkter om att det finns många kanaler in men att piteborna inte känner till vilka dessa kanaler är. Som exempel nämndes *Synpunkten*<sup>1</sup> och möjligheten att lämna medborgarförslag.

### Hur skulle möjligheterna att komma med idéer och förslag kunna stärkas?

**Bemötande** – det är viktigt att man inte blir skickad runt mellan olika tjänstepersoner. Den person som tar emot samtalet/besöket borde ha skyldighet att ta reda på till vem frågan/idén ska och ta hand om att frågan/idén kommer till rätt person.

**Synliggöra** de ingångar som finns, tala om att kommunen vill ta emot idéer. Marknadsföra via hemsidan, sociala medier och Piteå-Tidningen.

**Idégrupp/idécoach** som kan ta emot idéer och förslag från medborgarna. Coacherna ansvarar sedan för att föra idéerna vidare.

**Presentera utmaningar** och be om förslag på lösningar/idéer. Kanske en kampanj?

**Presentera vad** som händer och ge feedback på förslag/synpunkter/idéer som blivit genomförda på initiativ av medborgarna.

### Hur upplever du möjligheter till dialog och samarbete i frågor som kan stärka Piteå som ort?

Frågan upplevdes svår att besvara av deltagarna. Ett par av deltagarna menade att de haft sådana idéer men att de inte blivit bemötta så bra. Bemötande och handläggning har varit personberoende och när det har bytts handläggare så har ärendet stannat av.

### Vad kan Piteå kommun föra för att stärka samarbetsmöjligheter/Hur kan möjligheter till samarbeten se ut i framtiden för att skapa ett starkare Piteå?

**Snabbare handläggning** när det gäller idéer kring byggande eller andra idéer som kräver tillstånd av något slag.

**Slussa idéer** till kompetenta människor som kan ta dem vidare.

---

<sup>1</sup> Piteå kommuns system för att lämna synpunkter, klagomål, beröm



**Nav** för samarbete.

Skapa **arenor för samverkan**. Kanske **Idé-caféer** för att prata idéer och matchmaking.

**Föreningsfrukost?**

Erbjuda **administrativ hjälp**, hjälpa till med administration och ansökningsstöd.

## Sammanfattning

Upplevelsen som gruppen förmedlar är att det är svårt att veta vart man ska vända sig med idéer och förslag. Flera pratar också om erfarenheter av att bli ”skickade runt” mellan olika tjänstepersoner innan man kommer rätt. En deltagare uttryckte det som att ”man ska vara uthållig och envis om man vill komma med förslag eller idéer”. Ett förslag var en ingång dit man kunde vända sig för att framföra sitt förslag/sin idé.

Att presentera utmaningar och be om förslag på lösningar skulle enligt gruppen vara ett bra sätt för kommunen att få in medborgares förslag och idéer, ju mer konkret man kan formulera en utmaning desto bättre.

Att skapa arenor för samverkan mellan olika aktörer, bjuda in till deltagande och ge stöd såg gruppen också som viktiga faktorer för att skapa ett starkare Piteå.