

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2019-11-12

Diarienummer 1473/18

Handläggare

Helena Österlind

Telefon:031-368 0228

E-post: helena.osterlind@stadshuet.goteborg.se

## Revidering av riktlinjer för Göteborgsförslaget

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Riktlinjer för Göteborgsförslaget, i enlighet med bilaga 5 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas.
2. Riktlinjer för Göteborgsförslaget, beslutade av kommunstyrelsen 2016-05-18, § 357, upphör att gälla.
3. Uppdraget att revidera riktlinjerna, i enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2018-12-20, § 23, förklaras fullgjort.

### Sammanfattning

Nämnden för konsument och medborgarservice fick i december 2018 i uppdrag av kommunfullmäktige att revidera riktlinjerna för Göteborgsförslaget. Revideringen skulle utgå från den utvärdering som förvaltningen genomförde 2018. Ett förslag till riktlinjer behandlades av kommunstyrelsen i maj 2019 och återremitterades med uppdrag om tydligare riktlinjer.

Nämnden har nu inkommit med ett nytt förslag till nya riktlinjer som tydliggör en rad frågor som visade sig vid utvärderingen, såsom tydligare information till medborgare men även tydligare intern styrning, hantering och återkoppling. Förslaget har även konkretiserats gällande medborgarperspektivet samt kompletterats med en instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag. I övrigt skiljer sig det nya förslaget till riktlinjer inte markant från de av kommunstyrelsen tidigare antagna riktlinjerna.

Stadsledningskontoret bedömer att förslaget till nya riktlinjer bidrar till att utveckla den kommunala demokratin och föreslår att kommunfullmäktige antar förslaget.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

De nya riktlinjerna för Göteborgsförslaget innebär i sig inga ekonomiska konsekvenser för staden. Syftet är att göra det tydligare för medborgare kring vad de kan förvänta sig, samt skapa en effektivare hantering i nämnder och styrelser. I det fall ett Göteborgsförslag innebär ökade kostnader för staden kan det inte genomföras förrän finansiering anvisats.

### Bedömning ur ekologisk dimension

De nya riktlinjerna för Göteborgsförslaget innebär i sig inga ekologiska konsekvenser för staden. Det kan dock nämnas att ett av de Göteborgsförslag som engagerat flest

medborgare handlade om ökade klimatåtgärder. När ett Göteborgsförslag behandlas, får respektive förslag bedömas ur den ekologiska dimensionen.

## Bedömning ur social dimension

De nya riktlinjerna för Göteborgsförslaget tydliggör ett medborgarperspektiv och vad man som förslagslämnare kan förvänta sig kring hantering och återkoppling. Syftet är att stärka demokratin och möjliggöra för fler att vara en del av utvecklingen av Göteborg. Göteborgs Stad behöver hela tiden arbeta aktivt för att nå de grupper som är svåra att nå och ett tydligare regelverk kring hanteringen av Göteborgsförslaget i staden gynnar alla förslagsställare.

Uppföljning av vilka som lämnar förslag görs kontinuerligt. Göteborgsförslaget har ca 32 100 registrerade användare och det är fler män än kvinnor som lämnar förslag. Många av de Göteborgsförslag som lämnats in under åren kommer från centrala stadsdelar. Samtidigt, sett ur ett procentuellt perspektiv, får fler av förslagen från exempelvis stadsdelen Angered 200 röster jämfört med förslag från andra stadsdelar.

Även om alla kan lämna Göteborgsförslag är det svårt att bedöma på vilket sätt språkliga svårigheter eller olika typer av funktionsnedsättning påverkar antalet förslag. För att skapa likvärdiga förutsättningar är det möjligt att använda medborgarkontoren i staden för de som behöver hjälp att lämna in ett Göteborgsförslag.

Det finns inte någon övre eller undre åldersgräns för att lämna förslag. Huvudsaken är att förslaget handlar om hur det är möjligt att utveckla Göteborg. Detta betyder att även unga personer och barn kan lämna förslag till kommunen. Göteborgsförslaget kan på detta sätt stärka barns och ungas möjligheter till delaktighet och inflytande genom att det finns möjlighet att lägga förslag på samma villkor som gäller för alla andra.

## Bilagor

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2018-12-20, § 23
2. Kommunstyrelsens protokollsutdrag 2019-05-08, § 366
3. Nämnden för konsument och medborgarservice protokollsutdrag, 2019-10-22, § 84
4. Nämnden för konsument och medborgarservice tjänsteutlåtande, utfärdat 2019-10-07
5. Förslag till nya riktlinjer för Göteborgsförslaget
6. Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag

## Ärendet

Nämnden för konsument- och medborgarservice har inkommit med ett förslag till reviderade riktlinjer för Göteborgsförslaget. Förslaget bygger på erfarenheterna från utvärderingen som gjordes 2018, lärdomar som gjorts under tiden verktyget funnits samt på de inkomna synpunkter som presenterades i samband med kommunstyrelsens sammanträde 2019-05-22. Stadsledningskontoret föreslår att förslaget ska godkännas av kommunfullmäktige.

## Beskrivning av ärendet

### Bakgrund

Kommunfullmäktige gav i 2018-12-20, § 23, nämnden för konsument och medborgarservice i uppdrag att ta fram förslag på nya riktlinjer för Göteborgsförslaget.

Kommunstyrelsen beslutade om riktlinjer för Göteborgsförslaget den 25 maj 2016. Ansvaret för införandet av och handläggning lades på nämnden för konsument- och medborgarservice och sedan januari 2017 har Göteborgsförslaget varit ett verktyg för invånare, besökare och företagare att påverka utvecklingen i staden. I samband med antagande av riktlinjer uppdrogs åt nämnden för konsument- och medborgarservice att utvärdera Göteborgsförslaget när det varit i bruk ett år.

En utvärdering genomfördes våren 2018 tillsammans med förslagsställare, tjänstemän och förtroendevalda i staden. Utvärderingen redovisades för kommunstyrelsen 2018-11-21, § 890. Utvärderingen visade på ett behov av tydligare styrning för intern hantering av förslagen samt en större samsyn kring hur nämnder och förvaltningar ska hantera förslagen. Utvärderingen har varit vägledande vid revideringen av riktlinjerna för Göteborgsförslaget.

Kommunstyrelsen behandlade 2019-05-22, § 366, ett förslag till nya riktlinjer. Ärendet återremitterades till konsument och medborgarservice med ett uppdrag om tydligare riktlinjer. Vid kommunstyrelsens behandling av ärendet framkom även andra förslag till förändringar i riktlinjerna.

### Om Göteborgsförslaget

Göteborgsförslaget är Göteborgs Stads namn på det som vanligtvis kallas e-förslag. Det är ett verktyg för att utveckla den lokala demokratin och ett sätt att förbättra medborgarnas inflytande och delaktighet i staden. Göteborgsförslaget innebär att medborgarna, boende och besökare kan lämna förslag på hur staden kan utvecklas till stadens politiker genom ett digitalt system. Förslaget läggs ut på kommunens webbplats och görs då tillgängligt för en bred allmänhet så att andra kan ansluta sig och visa sitt stöd genom att signera förslaget. Förslagen ger också de förtroendevalda en ökad kunskap och förståelse om vad som engagerar allmänheten.

Göteborgsförslaget administreras och modereras av nämnden för konsument och medborgarservice som har ansvar att vidarebefordra förslagen till berörd nämnd/styrelse i det fall förslaget uppnår 200 röster inom tre månader. Då övergår ansvaret för hantering av förslaget till respektive mottagare.

## Förslag till förändringar i gällande riktlinjer

Riktlinjerna förklarar vad ett Göteborgsförslag är och hur handläggning ska hanteras inom Göteborgs Stad. Riktlinjerna klargör även processen för förslagen samt tydliggör ansvar och roller för nämnder och styrelser. Riktlinjerna finns också till för de medborgare som har lämnat eller planerar att lämna ett Göteborgsförslag, så att det blir tydligt vad de kan förvänta sig av Göteborgs Stad.

Utifrån de utvecklingsmöjligheter som identifierats genom utvärderingen samt genom avstämningar med nämndsekreterarnätverk och sektorchefer i stadsdelarna, har nämnden för konsument och medborgarservice formulerat ett förslag på hur Göteborgsförslaget skulle kunna förbättras. Förslaget till nya riktlinjer bygger till betydande del på de riktlinjer som antogs 2016. Dock så görs några tillägg och förtydliganden i förslaget:

### 1. Tydliggörande av skillnaden mellan medborgarförslag och Göteborgsförslag

I det nya förslaget till riktlinjer tydliggörs skillnaden mellan ett medborgarförslag och Göteborgsförslag. Det förstnämnda regleras av kommunallagen och kräver en särskild hantering av mottagande nämnd och kommunfullmäktige. Ett e-förslag, såsom Göteborgsförslaget, regleras enbart av stadens egna styrande dokument.

### 2. Tydliggörande av vilken typ av förslag som kan lämnas

Utvärderingen visade att det fanns en otydlighet avseende vilka frågor som kan lämnas inom ramen för Göteborgsförslaget. Det nya förslaget till riktlinjer gör gällande att det inlämnade Göteborgsförslaget ska vara konkret och handla om kommunens verksamhet. Utöver detta görs ett tillägg om vilken typ av förslag som inte är tillåtna; förslag som bryter mot gällande lagstiftning, rör enskilda ärenden, innebär marknadsföring av produkt eller kommersiell verksamhet eller ska inte publiceras. Detsamma gäller sådana förslag som uppfattas vara kränkande eller stötande. Ett tillägg har även gjorts om att förslag som rör kommunens interna organisation eller personalfrågor inte får ställas. Dessutom görs ett tillägg om att ansökningar om föreningsbidrag inte kan lämnas in som ett Göteborgsförslag.

### 3. Tydligare skrivning kring att nämnder och styrelser ska hantera inkomna förslag skyndsamt

De som lämnat förslag upplever att det tar lång tid innan de får besked eller när deras förslag inte går vidare eller leder till någon konkret förändring. Därför poängterar de nya riktlinjerna vikten av en snabb hantering/återkoppling och innehåller formuleringar om att Göteborgsförslag behöver hanteras skyndsamt. Utöver detta klargör riktlinjerna, tydligare än tidigare, att alla lämnade Göteborgsförslag granskas på vardagar under kontorstid. På detta sätt blir det tydligare för medborgarna vad de kan förvänta sig av kommunen när det kommer till handläggningstid.

### 4. Tydligare mandat för konsument och medborgarservice att, tillsammans med stadsledningskontoret, fördela inkomna Göteborgsförslag som berör flera nämnders eller styrelsers verksamhet.

Utvärderingen visade att såväl förtroendevalda som tjänstepersoner upplevde att förslag skickas fram och tillbaka mellan nämnder/förvaltningar och konsument- och medborgarservice därför att det är oklart vem som borde vara mottagare av förslaget från början. Detta kan innebära en lång handläggningstid.

Förslaget till riktlinjer innehåller ett nytt stycke om att vissa Göteborgsförslag är mer komplexa än andra, exempelvis genom att de handlar om områden som berör flera olika nämnder. För att underlätta hantering och handläggning av dessa förslag föreslås att förvaltningen för konsument- och medborgarservice ges i uppgift att, tillsammans med stadsledningskontoret, utse en ansvarig nämnd som får i uppdrag att samordna hanteringen av ärendet. Den utsedda nämnden har då ett ansvar att leda och samordna handläggning av ärendet samt att återkoppla till förslagslämnaren. Denna arbetsordning gäller till stor del redan idag, men i förslaget till riktlinjer tydliggörs den.

Varken stadsledningskontoret eller konsument- och medborgarservice har mandat att besluta i frågor som rör andra nämnder. Skrivningen i förslaget till nya riktlinjer är en formalisering och förtydligande av den rutin som redan finns, dvs konsument och medborgarservice fördelar förslagen och i de fall förslaget rör flera verksamhetsområden konsulteras stadsledningskontoret. I och med detta bedömer stadsledningskontoret att skrivningen i förslaget ska ses som en viktig rekommendation till övriga nämnder och styrelser att samarbeta för en snabbare process gentemot förslagslämnaren.

#### 5. Tydligare medborgarfokus

I sitt tjänsteutlåtande gör konsument och medborgarservice ett uttalande om vikten av att stadens nämnder och styrelser behöver bli bättre på att arbeta tillsammans. Riktlinjerna innehåller nya avsnitt som fokuserar på stadens gemensamma samarbete. Exempel på detta är nya formuleringar om att arbetet ska prioriteras samt att förslagen ska hanteras skyndsamt. Dessutom finns ett tillägg om att den interna handläggningen ska kännetecknas av ett medborgarperspektiv och att förslagets intentioner ska vara vägledande vid stadens hantering. I det nya förslaget finns även en skrivelse om att nämnd eller styrelse bör fundera över om förslagslämnaren kan bjudas in till sammanträdet i samband med att ett Göteborgsförslag behandlas.

#### 6. Tydligare riktlinjer kring återkoppling till förslagsställare

I utvärderingen framkom att förslagslämnarna upplever att de får vänta länge på återkoppling om vilket beslut som tagits kring deras förslag samt att återkopplingens innehåll är bristfällig. Detta innebär en risk för att medborgarna/förslagslämnarna tycker att det bara är en form av ”skendemokrati” och blir missnöjda och får en misstro mot politik och staden.

Det är avgörande att förslagen hanteras på ett snabbt sätt och att medborgare som lämnat förslag får tydlig återkoppling från kommunen. De nya riktlinjerna innebär att moderatorn får i uppgift att kontakta förslagslämnaren och förklara vad som händer med det inlämnade Göteborgsförslaget om publicering bedöms ta längre tid än två veckor. Ett nytt avsnitt i riktlinjerna handlar om att återkopplingen ska vara enkel och begriplig. Sedan ärendet behandlades av kommunstyrelsen i maj 2019 har det även gjorts ett tillägg om att återkopplingen ska vara i klarspråk. I förslaget till riktlinjer finns en ny mening om att Göteborgsförslagen ska hanteras skyndsamt. Denna formulering avser stadens handläggning av förslagen.

#### 7. Tydliggörande om vilken typ av uppföljning som ska redovisas årligen till kommunfullmäktige

De nya riktlinjerna tydliggör vilken typ av uppföljning som ska göras till fullmäktige samt att nämnden för konsument- och medborgarservice ansvarar för uppföljning och redovisning. Bland annat ska den innehålla statistik över antal lämnade förslag, godkända/ej godkända förslag, antalet förslag som beslutats i nämnd samt hur många förslag som ännu inte beslutats/besvarats. Uppföljningen ska göras årligen.

### **Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag**

Som komplement till riktlinjerna har förvaltningen för konsument och medborgarservice tagit fram en instruktion (Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag). Instruktionen innehåller konkreta tips på formuleringar och en checklista som ska vara en vägledning och ett stöd för förvaltningar och bolag vid hantering av Göteborgsförslag. Syftet är att underlätta en efterlevnad av riktlinjerna.

En instruktion beslutad av förvaltningen kan inte vara styrande för samtliga nämnder och styrelser i staden. Förhoppningen dock är att instruktionen ska stötta stadens nämnder och styrelser med tydliga förslag om hur återkoppling är tänkt att ske och ge underlag för egna styrande dokument med denna detaljeringsgrad. Instruktionen föreslås gälla tillsvidare men kommer att uppdateras regelbundet. När en ny instruktion antas av förvaltningen för konsument och medborgarservice, bör information om detta lämnas till samtliga nämnder och styrelser för att ge möjlighet för dessa att ändra den interna hanteringen.

Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag bifogas som bilaga 6.

### **Övriga förändringar i förslaget**

Utöver ovan nämnda förändringar i riktlinjerna har nämnden för konsument och medborgarservice hanterat de yrkanden och yttranden som inkom i samband med att ärendet hanterades av kommunstyrelsen i maj 2019. Dessa handlade i huvudsak om följande innehåll: Stadens återkoppling behöver förtydligas, på vilket sätt ska ett göteborgsförslag besvaras, förslag ska kunna gå emot en kommunal riktlinje, hur arbetar staden för att så många som möjligt ska kunna lämna förslag samt på vilket sätt är det möjligt att bjuda in förslagsställare i samband med att hans förslag hanteras. Dessa förslag ingick inte direkt i det yrkande som antogs av kommunstyrelsen, som avsåg en konkretisering av riktlinjerna. Stadsledningskontorets bedömning är dock att förändringarna kan anses ligga inom ramen för återremissen om ”mer konkreta riktlinjer”. Stadsledningskontorets bedömer även att förslagen som har inarbetats i det nya förslaget till riktlinjer, alternativt i den bifogade instruktionen, i sig stärker medborgarnas möjligheter att utveckla den kommunala demokratin.

### **Utveckling av Göteborgsförslaget**

Förvaltningen för konsument och medborgarservice har även genomfört förbättringar i verktyget för Göteborgsförslaget utifrån inkomna synpunkter i utvärderingen. Exempel på sådana är bättre funktion på hemsidan, tydligare informationsmaterial till medborgare samt möjligheter att dela sina förslag på sociala medier. En ytterligare förbättring av systemet är att de medborgare som lämnat förslag eller röstat på ett förslag numera får kontinuerlig information/uppdatering om hur det går med det Göteborgsförslag de är intresserade av.

## Stadsledningskontorets bedömning

Det reviderade förslaget till riktlinjer innebär en del förtydliganden om hur staden ska hantera Göteborgsförslagen, särskilt med fokus på skyndsamhet och tydlig återkoppling. Det ger även ett förtydligande kring hur staden ska hantera förslag som berör flera nämnders/styrelsers verksamhet. Samtidigt ligger det inom respektive nämnd/styrelse att själva utforma de exakta rutiner som ska gälla vid handläggningen. Den instruktion som förvaltningen för konsument och medborgarservice tagit fram ger en vägledning i detta.

Syftet med Göteborgsförslaget är att ge en möjlighet för den som vill att påverka stadens utveckling och vara ett sätt för de förtroendevalda att få en bild av vad som engagerar stadens invånare. Stadsledningskontoret bedömer att medborgarperspektivet stärks i det reviderade förslaget.

Stadsledningskontoret bedömer att de förändringar som föreslås i riktlinjerna för göteborgsförslaget säkerställer en tydligare hantering i staden. Det är av stor vikt att stadens demokratiska verktyg hanteras effektivt och med likvärdiga förutsättningar för alla förslagsställare. På så sätt kan Göteborgsförslaget verka för en utveckling av den kommunala demokratin och förbättra medborgarnas inflytande och delaktighet i staden.

Helena Mehner

Kommunikationsdirektör

Eva Hessman

Stadsdirektör



## Begäran om revidering av riktlinjer för Göteborgsförslag

### § 23, 1473/18

#### Beslut

Enligt kommunstyrelsens förslag:

Nämnden för konsument- och medborgarservice får i uppdrag att återkomma med ett förslag på reviderade riktlinjer för Göteborgsförslaget.

#### Handling

2018 nr 206.

#### Protokollsutdrag skickas till

Nämnden för konsument och medborgarservice

#### Dag för justering

2018-12-21

#### Vid protokollet

##### Sekreterare

Lina Isaksson

##### Ordförande

Anneli Rhedin

##### Justerande

Teysir Subhi

##### Justerande

Sabina Music





## Revidering av riktlinjer för Göteborgsförslaget

### § 366, 1473/18

#### Beslut

Enligt yrkande från D:

Förslag till reviderade riktlinjer för Göteborgsförslaget återremitteras till nämnden för konsument- och medborgarservice med uppdrag att ta fram mer konkreta riktlinjer för hur stadens nämnder och bolag ska hantera göteborgsförslag.

#### Tidigare behandling

Bordlagt den 8 maj 2019, § 289.

#### Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 4 april 2019.

Yrkande från D den 17 maj 2019

Yrkande från SD den 3 maj 2019.

Yttrande från V och MP den 21 maj 2019.

#### Yrkanden

Karin Pleijel (MP) och Daniel Bernmar (V) yrkar att ärendet ska återremitteras i enlighet med yrkande från D den 17 maj 2019.

Jörgen Fogelklou (SD) yrkar i första hand bifall till yrkande från SD den 3 maj 2019 och i andra hand att ärendet ska återremitteras i enlighet med yrkande från D den 17 maj 2019.

Marina Johansson (S) och Nina Miskovsky (M) yrkar bifall till stadsledningskontorets förslag och avslag på yrkande från D den 17 maj 2019 och yrkande från SD den 3 maj 2019.

#### Propositionsordning

Tjänstgörande ordföranden Helene Odenjung (L) ställer propositioner på dels ärendets återremiss och dels ärendets avgörande idag och finner att kommunstyrelsen beslutat återremittera ärendet.

#### Protokollsanteckning

Representanterna från V och MP antecknar som yttrande en skrivelse från den 21 maj 2019.

#### Protokollsutdrag skickas till

Nämnden för konsument- och medborgarservice - Återremiss



**Dag för justering**

2019-06-05

**Vid protokollet**

**Sekreterare**

Mathias Sköld

**Ordförande**

Helene Odenjung

**Justerande**

Daniel Bernmar



## § 84, diarienummer N043-0382/18

### Revidering av riktlinjer för Göteborgsförslaget

Stefan Lydén informerar nämnden om ärendet.

### Beslut

Nämnden för konsument- och medborgarservice tillstyrker förvaltningens förslag och föreslår att kommunfullmäktige beslutar att:

1. Riktlinjerna för Göteborgsförslaget, i enlighet med bilaga 2 till tjänsteutlåtandet, antas och gäller från och med 2020-01-01.
2. Riktlinjerna för Göteborgsförslaget (kommunstyrelsen 2016-05-18, § 357), upphör att gälla 2019-12-31.
3. Uppdraget att revidera riktlinjerna i enlighet med kommunfullmäktiges beslut (kommunfullmäktige 2018-12-20, § 23) förklaras slutfört.

### Tidigare behandling

I nämnden för konsument- och medborgarservice 2019-08-27.

I kommunstyrelsen 2019-05-22.

### Handlingar

Förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2019-10-07 med bilagorna:

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2018-12-20, § 23
2. Förslag till nya riktlinjer för Göteborgsförslaget
3. Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslaget

### Protokollsutdrag skickas till

Kommunfullmäktige



**Dag för justering**

2019-10-22

**Vid protokollet**

**Sekreterare**

Irene Gustafsson

**Tjänstgörande ordförande**

Henrik Ryberg (M)

**Justerande**

Jesper Berglund (V)



### Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2019-10-07

Diarienummer N043-0382/18

Handläggare

Stefan Lydén

Telefon: 031-365 09 38

E-post: stefan.lyden@kom.goteborg.se

## Revidering av Göteborgsförslagets riktlinjer

### Förslag till beslut

I nämnden för konsument- och medborgarservice

Nämnden för konsument- och medborgarservice tillstyrker förvaltningens förslag och föreslår att kommunfullmäktige beslutar att:

1. Riktlinjerna för Göteborgsförslaget, i enlighet med bilaga 2 till tjänsteutlåtandet, antas och gäller från och med 2020-01-01.
2. Riktlinjerna för Göteborgsförslaget (kommunstyrelsen 2016-05-18, § 357), upphör att gälla 2019-12-31.
3. Uppdraget att revidera riktlinjerna, i enlighet med kommunfullmäktiges beslut (kommunfullmäktige 2018-12-20, § 23), förklaras slutfört.

### Sammanfattning

Förvaltningen för konsument- och medborgarservice har utvärderat Göteborgsförslaget. Utvärderingen visade behov av tydligare regler för intern hantering samt en större samsyn kring hur nämnder, styrelser och förvaltningar ska hantera de förslag som kommer in. Kommunfullmäktige gav nämnden för konsument- och medborgarservice i uppdrag att revidera de gällande riktlinjerna.

När ärendet behandlades i kommunstyrelsen, 2019-05-22, uppstod frågeställningar som nu bearbetats. I upprättat förslag finns förslag på nya riktlinjer för Göteborgsförslaget i syfte att åtgärda de problem som kommit fram i utvärderingen av Göteborgsförslaget samt utifrån de synpunkter som lämnats i yttranden i samband med kommunstyrelsens sammanträde.

### Barnperspektivet

Alla som önskar ska kunna lämna in ett Göteborgsförslag. Det finns inte någon övre eller undre åldersgräns för att lämna förslag. Huvudsaken är att förslaget handlar om hur det är möjligt att utveckla Göteborg. Detta betyder att även unga personer och barn kan lämna förslag till kommunen. Göteborgsförslaget kan på detta sätt stärka barns och ungas möjligheter till delaktighet och inflytande genom att det finns möjlighet att lägga förslag på samma villkor som gäller för alla andra.

### Ekonomiska konsekvenser

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter utifrån perspektivet Ekonomiska konsekvenser.

## Jämställdhetsperspektivet

Uppföljning av vilka som lämnar förslag görs kontinuerligt. Göteborgsförslaget har 32 100 registrerade användare och det är fler män än kvinnor som lämnar förslag. De nya riktlinjerna bedöms inte påverka denna fördelning. I övrigt har förvaltningen inte funnit några särskilda aspekter utifrån perspektivet Jämställdhet.

## Miljöperspektivet

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter utifrån perspektivet Miljö.

## Mångfaldsperspektivet

Göteborgs Stad behöver hela tiden arbeta aktivt för att nå de grupper som är svåra att nå och ett tydligare regelverk kring hanteringen av Göteborgsförslaget i staden gynnar alla förslagsställare. Många av de Göteborgsförslag som lämnats in under åren kommer från centrala stadsdelar. Samtidigt, sett ur ett procentuellt perspektiv, får fler av förslagen från exempelvis stadsdelen Angered 200 röster jämfört med förslag från andra stadsdelar. Det verkar alltså vara så att mobilisering och röst-engagemang är större i Angered än i exempelvis stadsdelarna Majorna-Linné och Centrum.

Även om alla kan lämna Göteborgsförslag är det svårt att bedöma på vilket sätt språkliga svårigheter eller olika typer av funktionsnedsättning påverkar antalet förslag. För att skapa likvärdiga förutsättningar är det möjligt att använda medborgarkontoren i staden för de som behöver hjälp att lämna in ett Göteborgsförslag.

## Omvärldsperspektivet

Att medborgare ska kunna påverka kommunala beslutsprocesser är ett utvecklingsområde för många av Sveriges kommuner. En skillnad mot andra kommuner är att Göteborgsförslaget gör det möjligt för alla att delta. Oberoende av ålder och folkbokföringsadress är det möjligt att vara med och lämna förslag om hur Göteborg kan utvecklas. Motsvarigheter till Göteborgsförslaget finns i ett 40-tal andra kommuner och landsting (bland annat i Malmö, Västerås och Karlstad). Ibland kallas verktyget för initiativ och andra gånger för e-förslag.

Förvaltningen har varit i kontakt med och tittat på andra kommuners riktlinjer inför revideringen.

## Bilagor

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2018-12-20, § 23
2. Förslag till nya riktlinjer för Göteborgsförslaget
3. Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag

## Ärendet

Förvaltningen för konsument- och medborgarservice har genomfört en utvärdering av Göteborgsförslaget. Utvärderingen visade behov av tydligare regler för intern hantering av förslagen samt pekade på behovet av större samsyn kring hur nämnder och förvaltningar ska hantera inkomna förslag. Nämnden för konsument- och medborgarservice fick i uppdrag av kommunfullmäktige att revidera de gällande riktlinjerna och återkommer nu med ett förslag på nya riktlinjer. Förslaget bygger på erfarenheterna från utvärderingen, lärdomar som gjorts under tiden verktyget funnits samt på de inkomna frågeställningarna som presenterades i samband med kommunstyrelsens sammanträde 2019-05-22.

## Beskrivning av ärendet

### Bakgrund

2014 behandlade kommunfullmäktige ärendet ”Fördjupa demokratin genom att öka medborgarnas möjligheter till inflytande, starkare inflytande för stadsdelsnämnderna i stadsplaneringen samt förslag på e-demokratilösningar”. Som en del av beslutet bestämdes att Göteborgs Stad skulle införa e-förslag. Sedan januari 2017 har ett digitalt verktyg, Göteborgsförslaget, varit i bruk och hittills har ungefär 32 100 personer registrerat sig som användare i systemet.

### Om Göteborgsförslaget

Ett Göteborgsförslag är en idé eller ett förslag från medborgarna till stadens förtroendevalda som läggs ut på en hemsida där andra kan föra dialog och stödja förslaget genom att rösta på det. Göteborgsförslaget är ett steg i arbetet att förbättra medborgarnas möjlighet till inflytande och delaktighet i kommunen. Göteborgsförslaget är samtidigt ett verktyg för demokratiutveckling. Förslagen ger förtroendevalda och tjänstepersoner inom staden ökad kunskap om och förståelse för vad som engagerar allmänheten.

Göteborgsförslaget administreras och modereras av nämnden för konsument- och medborgarservice. Modereringen innebär bland annat att vidarebefordra de Göteborgsförslag som når 200 röster inom tre månader till berörd nämnd/styrelse. Då övergår ansvaret för hantering av förslaget till respektive mottagare.

### Nuvarande riktlinjer

Nuvarande gällande riktlinjer skrevs 2016. Förvaltningen för konsument- och medborgarservice har haft ett uppdrag att utvärdera verktyget och ta reda på hur det har använts och fungerat under den första tiden. Utvärderingen har gjorts utifrån de personer som lämnat förslag, men också utifrån hur tjänstepersoner och förtroendevalda har upplevt att det varit att hantera och besluta kring de förslag som kommit in.

### Utvärdering av Göteborgsförslaget

Utvärderingen av Göteborgsförslaget genomfördes av Scandinfo som under våren 2018 djupintervjuade förtroendevalda och tjänstepersoner inom kommunen. 19 intervjuer genomfördes, tio med tjänstepersoner och nio med förtroendevalda.

Utöver detta har en digital enkät skickats ut till de medborgare som under 2017 lämnat minst ett förslag på Göteborgsförslagets hemsida och där uppgett en e-postadress (191 personer har besvarat den digitala enkäten).

Tillsammans med de erfarenheter och kunskaper som hämtats in under den tid som Göteborgs Stad använt Göteborgsförslaget har förvaltningen för konsument- och medborgarservice tagit fram ett förslag till nya riktlinjer.

För att lyfta in tankar och sprida kännedom om de nya riktlinjerna för Göteborgsförslaget har förslaget under en tid diskuterats i olika forum inom Göteborgs Stad, bland annat tillsammans med nämndsekreterare för facknämnder och stadsdelar samt stadsdelsförvaltningarnas sektorschefer för samhälle och kultur.

Dessutom har en del förbättringar av verktyget gjorts löpande. Exempel på sådana förbättringar är förändringar av hemsidans gränssnitt, utseende och möjligheter att bifoga bilder. Dessa förändringar ligger utanför det som regleras inom ramen för riktlinjerna, men visar ändå att det pågår ett utvecklingsarbete av systemet hela tiden.

Utöver detta har förvaltningen hanterat de frågeställningar som tillkom i samband med att ärendet hanterades av kommunstyrelsen 2019-05-22. Dessa handlade i huvudsak om följande innehåll: Stadens återkoppling behöver förtydligas, på vilket sätt ska ett göteborgsförslag besvaras, förslag ska kunna gå emot en kommunal riktlinje, hur arbetar staden för att så många som möjligt ska kunna lämna förslag samt på vilket sätt är det möjligt att bjuda in förslagsställare i samband med att hens förslag hanteras.

### **Resultat från utvärderingen**

Utvärderingen av Göteborgsförslaget har behandlat frågor inom följande områden:

- Vad bör Göteborgsförslaget förbättra?
- Vilket intryck har hen av Göteborgsförslaget?
- Hur ser hen på den återkoppling som kommunen har gjort?
- Känns webbsidan trovärdig, har den ett språk som är tydligt och lätt att förstå?
- Är det lätt att lämna förslag?
- Vilka positiva och negativa aspekter med Göteborgsförslaget finns?

De som besvarat frågorna menar att tanken med Göteborgsförslaget, att medborgarna ska kunna vara mer delaktiga kring vad som bör utvecklas i Göteborg och ges en möjlighet till att kunna påverka politiken, är positiv. Detta gäller för såväl förtroendevalda, tjänstepersoner och de medborgare som besvarat enkäten.

De förtroendevalda menar att även sådana förslag som inte går vidare (när upp till gränsen på 200 röster) skapar nya idéer och tankar som kanske inte hade kommit fram annars.

På frågan om vad som kan förbättras svarar tjänstepersoner att det saknas samsyn kring hur förslag ska hanteras, vilket kan göra det svårhanterligt och tidskrävande. När det kommer till Göteborgsförslag som rör hela staden uppger svarande tjänstepersoner att det finns ett behov av större tydlighet om vilka nämnder och styrelser som ska hantera dessa förslag och hur det ska gå till. Många upplever att förslag skickas fram och tillbaka mellan nämnder/förvaltningar och konsument- och medborgarservice.



En del av förslagslämnarna upplever att de får vänta länge på besked om vilket beslut som tagits om deras förslag. Detta innebär att förslagslämnarna riskerar att bli missnöjda och får en misstro mot politiken och staden. Förslagslämnarna vill ha tydligare regler för vilken typ av förslag som kan lämnas samt ett tydliggörande av hur processen ser ut för hantering av de förslag som kommer in samt ett mer intuitivt och lättförståeligt verktyg.

Nedan redovisas de stora dragen för utvärderingens innehåll samt förslag till lösningar.

### **Identifierade utmaningar samt förslag till lösningar**

De nya riktlinjerna förklarar vad ett Göteborgsförslag är och hur handläggning av Göteborgsförslag ska hanteras inom Göteborgs Stad. Riktlinjerna klargör även processen för förslagen samt tydliggör ansvar och roller för nämnder och styrelser.

Riktlinjerna finns också till för de medborgare som har lämnat eller planerar att lämna ett Göteborgsförslag, så att det blir tydligt vad de kan förvänta sig av Göteborgs Stad. Riktlinjerna förklarar att Göteborgsförslaget är Göteborgs Stads namn på det som ibland kallas e-förslag.

Utifrån de utvecklingsmöjligheter som identifierats genom utvärderingen har förvaltningen för konsument- och medborgarservice, tillsammans med stadsledningskontoret, formulerat ett förslag på hur Göteborgsförslaget skulle kunna fungera bättre. Förslaget till nya riktlinjer bygger till betydande del på de riktlinjer som antogs 2016.

Riktlinjerna bifogas som bilaga 2 och behöver läsas i sin helhet, men nedan återges åtta av de överväganden som gjorts och som ligger till grund för den föreslagna revideringen.

## **1. Vad är det för skillnad mellan medborgarförslag och Göteborgsförslag?**

### *Beskrivning*

En missuppfattning har varit att Göteborgsförslag är samma sak som medborgarförslag. Problemet har medfört att tjänstepersoner trots att de regler som gäller för medborgarförslag även gäller Göteborgsförslaget. Ett exempel är att medborgarförslag innebär en rätt för den som är folkbokförd i en kommun att väcka ärenden i fullmäktige om frågor inom kommunens ansvarsområden. Ett Göteborgsförslag kan vem som helst lämna – oavsett var man är bosatt.

### *Förslag till lösning*

I de nya riktlinjerna införs ett stycke som tydligt beskriver skillnaden mellan de båda begreppen. Att införa medborgarförslag är frivilligt för Sveriges kommuner, men den kommun som gör det behöver följa kommunallagens bestämmelser om medborgarförslag. Eftersom ”medborgarförslag” regleras i kommunallagen och omfattas av regler och formalia, som skiljer sig från det som gäller för Göteborgsförslaget, är det viktigt att hålla dessa begrepp åtskilda.

## **2. Det är otydligt vad det går att lämna förslag om**

### *Beskrivning*

Det händer att det lämnas förslag som rör frågor som Göteborgs Stads förtroendevalda inte har mandat att påverka. Ibland lämnas förslag som egentligen innebär bidrag till föreningsverksamhet eller marknadsföring av en produkt. De svarande önskar tydligare regler kring vilken typ av förslag man kan lämna.

### *Förslag till lösning*

Det behöver vara tydligt hur ett förslag granskas. Ett nytt avsnitt läggs till om vilken typ av förslag som kan lämnas. Det inlämnade Göteborgsförslaget ska vara konkret och handla om kommunens verksamhet, alltså sådant som Göteborgs Stad har möjlighet att besluta om.

Utöver detta görs ett tillägg om vilken typ av förslag som inte är tillåtna; förslag som bryter mot gällande lagstiftning, rör enskilda ärenden, innebär marknadsföring av produkt eller kommersiell verksamhet eller som inte berör kommunens verksamhet ska inte publiceras. Detsamma gäller sådana förslag som uppfattas vara kränkande eller stötande. Dessutom görs ett tillägg om att ansökningar om föreningsbidrag inte kan lämnas in som ett Göteborgsförslag.

## **3. Handläggningen tar för lång tid**

### *Beskrivning*

De som lämnat förslag upplever att det tar lång tid innan de får besked om beslut eller när deras förslag inte går vidare eller leder till någon konkret förändring.

### *Förslag till lösning*

De medborgare som lämnat förslag ska inte uppleva att Göteborgsförslagen dras i långbänk. Därför poängterar de nya riktlinjerna värdet av en snabb hantering/återkoppling och innehåller formuleringar om att Göteborgsförslag behöver hanteras skyndsamt. Utöver detta klargör riktlinjerna, tydligare än tidigare, att alla lämnade Göteborgsförslag granskas på vardagar under kontorstid. På detta sätt blir det tydligare för medborgarna vad de kan förvänta sig av kommunen när det kommer till handläggningstid.

Som tillägg kan nämnas att verktyget under tiden utvecklats kontinuerligt. Bland annat är det så att de medborgare som lämnat förslag eller röstat på ett förslag numera får kontinuerlig information/uppdatering om hur det går med det Göteborgsförslag de är intresserade av.

#### **4. Samsyn saknas – förslag skickas fram och tillbaka**

##### *Beskrivning*

Det finns en känsla, både från förtroendevalda och tjänstepersoner, att det saknas riktlinjer och samsyn kring hur förslag ska hanteras, vilket gör arbetet med Göteborgsförslagen svårhanterligt och tidskrävande. Upplevelsen är att förslag skickas fram och tillbaka mellan nämnder/förvaltningar och konsument- och medborgarservice därför att det är oklart vem som borde vara mottagare av förslaget från början.

##### *Förslag till lösning*

Riktlinjerna innehåller ett nytt stycke om att vissa Göteborgsförslag är mer komplexa än andra, exempelvis genom att de handlar om områden som berör flera olika nämnder. En rad överväganden har gjorts i syfte att skapa ett tydligare ramverk för denna typ av Göteborgsförslag. Det handlar om att hitta former för en transparent och tydlig process samtidigt som det behöver finnas möjlighet att arbeta smidigt. För att underlätta hantering och handläggning av dessa förslag ges förvaltningen för konsument- och medborgarservice i uppgift att tillsammans med stadsledningskontoret utse en ansvarig nämnd, som får i uppdrag att samordna hanteringen av ärendet. Den utsedda nämnden har då ett ansvar att leda och samordna handläggning av ärendet samt att återkoppla till förslagslämnaren.

#### **5. Stadens nämnder behöver bli bättre på att jobba tillsammans**

##### *Beskrivning*

Ibland handlar ett Göteborgsförslags lösning om att en eller flera nämnder behöver samarbeta. Nämndernas reglementen medför dock att förslag som rör flera nämnder inte hanteras tillräckligt enkelt. Istället skickas beslut för omfördelning till konsument- och medborgarservice. Detta innebär en onödig fördröjning av Göteborgsförslagen.

##### *Förslag till lösning*

Göteborgs Stads nämnder behöver hitta nya (och kanske okonventionella) samarbetsformer så att de Göteborgsförslag som kräver exempelvis samlösningar enklare kan lösas. Det handlar om att utveckla stadens interna processer. Exempel på lösningar kan vara Skypemöten, kort arbetsmöte mellan två olika nämnder, snabbare återkoppling mellan förvaltningar eller att förvaltningar stämmer av arbetsgången för ett ärende bättre i syfte att komma fram till en lösning så att medborgarna som lämnat in förslaget får en så snabb process som möjligt.

Riktlinjerna innehåller nya avsnitt som fokuserar på stadens gemensamma samarbete. Exempel på detta är nya formuleringar om att arbetet ska prioriteras samt att förslagen ska hanteras skyndsamt. Dessutom finns ett tillägg om att den interna handläggningen ska kännetecknas av ett medborgarperspektiv: förslagets intentioner ska vara vägledande.

## **6. Återkopplingen till förslagslämnaren behöver förbättras**

### *Beskrivning*

Förslagslämnarna får vänta länge innan de får besked om vilket beslut som tagits kring deras förslag. Detta innebär en risk för att medborgarna/förslagslämnarna tycker att det bara är en form av ”skendemokrati” och blir missnöjda och får en misstro mot politik och staden. Det finns dessutom brister i den återkoppling som skickats ut. Både de som fått och inte fått förslag publicerade saknar återkoppling eller tycker att innehållet i återkopplingen brister. Den som lämnat ett förslag borde ha möjlighet att bli inbjuden i samband med att förslaget hanteras av ansvarig nämnd.

### *Förslag till lösning*

Det är avgörande att förslagen hanteras på ett snabbt sätt och att medborgare som lämnat förslag får begriplig och mänsklig återkoppling från kommunen. De nya riktlinjerna innebär att moderatören får i uppgift att kontakta förslagslämnaren och förklara vad som händer med det inlämnade Göteborgsförslaget om publicering bedöms ta längre tid än två veckor. Ett nytt avsnitt i riktlinjerna tydliggör att återkopplingen ska vara enkel och begriplig. Dessutom läggs ett stycke till i riktlinjerna om att nämnder och bolag bör fundera över om förslagsställaren kan bjudas in i samband med att ärendet hanteras.

I riktlinjerna återfinns en ny mening om att Göteborgsförslagen ska hanteras skyndsamt. Denna formulering avser stadens handläggning av förslagen.

## **7. Vad ska redovisas i uppföljningen till kommunfullmäktige?**

### *Beskrivning*

Det har inte varit klart vilken typ av uppföljning som ska lämnas i den årliga rapporten till kommunfullmäktige.

### *Förslag till lösning*

De nya riktlinjerna tydliggör vilken typ av uppföljning som ska göras till fullmäktige samt att nämnden för konsument- och medborgarservice ansvarar för uppföljning och redovisning. Bland annat ska den innehålla statistik över antal lämnade förslag, godkända/ej godkända förslag, antalet förslag som beslutats i nämnd samt hur många förslag som ännu inte beslutats/besvarats.

## **8. Ett krångligt system som inte varit tillräckligt användarvänligt**

### *Beskrivning*

I utvärderingen har en rad andra konkreta förhållanden som handlar om utseende, användarvänlighet och förståelse kommit fram. Verktøget behöver vara tydligt och enkelt. Användarna ska förstå hur man gör för att rösta på ett förslag utan att detta innebär en alldeles för stor ansträngning.

### *Förslag till lösning*

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att identifiera förbättringsbehov och utveckla verktyget. Som exempel kan nämnas att den som röstat på ett förslag nu kommer att få återkoppling efterhand, att förslagen lättare kan spridas i sociala medier, interna administrativa förbättringar, bättre funktion på hemsidan med mera. Förvaltningen har även tagit fram filmer och informationsmaterial om hur man lämnar ett Göteborgsförslag.

### **Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag**

Till riktlinjerna tillkommer en hjälp/vägledning (Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag) som nämnder och bolag kan ha till sin hjälp för att återkoppla till förslagsställarna. Instruktionen innehåller konkreta tips på formuleringar och en checklista.

Förhoppningen är att instruktionen kan stötta stadens nämnder och bolag med tydliga förslag om hur återkoppling är tänkt att ske. Instruktionen föreslås gälla tillsvidare men kommer att uppdateras regelbundet.

Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag bifogas som bilaga 3.

## **Förvaltningens bedömning**

Göteborgs Stad behöver ständigt anstränga sig för att skapa och utveckla förutsättningar för delaktighet och inflytande. Förvaltningen för konsument- och medborgarservice utvärderade Göteborgsförslaget och har nu, på kommunfullmäktiges uppdrag, reviderat riktlinjerna för Göteborgsförslaget samt beaktat de frågeställningar som tillkom i samband med att ärendet hanterades av kommunstyrelsen.

Genom de förändringar som föreslås i riktlinjerna bedömer förvaltningen att arbetet med att hantera och besluta om inkomna Göteborgsförslag väsentligen kommer att underlättas. Samtidigt är det viktigt att framhålla att nämnder och styrelser i staden behöver hitta nya former för samverkan när det handlar om att hantera och besluta om Göteborgsförslag. Det är viktigt att detta verktyg för lokal demokrati hanteras effektivt och likvärdigt över staden. Att besvara Göteborgsförslag snabbt och begripligt handlar om att ha ett medborgarperspektiv. Vi behöver helt enkelt se Göteborgsförslagen som betydelsefulla bidrag i den lokala demokratin.

Lotta Sjöberg

Förvaltningsdirektör



Göteborgs  
Stad

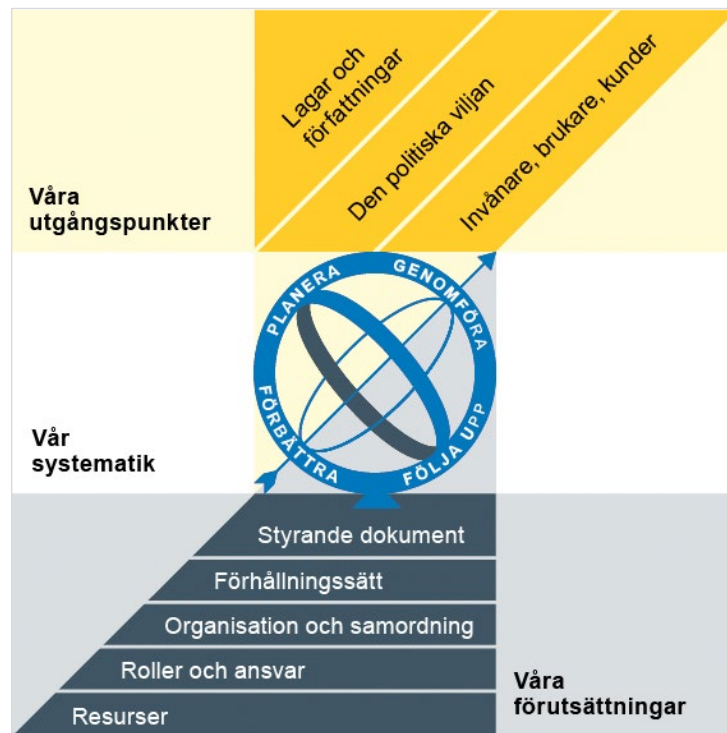
# Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.



## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget			
Beslutad av: Kommunfullmäktige	Gäller för: Göteborgs Stads nämnder och styrelser	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: [Funktion]
Bilagor: [Bilagor]			

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
Syftet med denna riktlinje.....	1
Vem omfattas av riktlinjen.....	1
Bakgrund .....	1
Lagbestämmelser .....	1
Koppling till andra styrande dokument .....	2
Vägledning och avsteg.....	2
Stödjande dokument.....	2
<b>Riktlinje</b> .....	<b>3</b>
Vad är ett Göteborgsförslag? .....	3
Syfte.....	3
Vem får lämna förslag?.....	3
Att lämna ett Göteborgsförslag .....	3
Göteborgsförslagen granskas.....	3
Godkända Göteborgsförslag .....	3
Hantering av ej godkända förslag .....	4
Publicering .....	4
Hantering av Göteborgsförslag.....	4
Stöd ett Göteborgsförslag .....	5
Göteborgsförslag som får 200 eller fler underskrifter .....	5
Uppföljning och återkoppling.....	5
Kommunfullmäktige.....	5



# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Riktlinjens syfte är att göra det tydligt hur Göteborgsförslag och den handläggning som är knuten till detta ska hanteras inom Göteborgs Stad. Riktlinjerna förklarar processen kring Göteborgsförslag, tydliggör ansvar och roller för nämnder och styrelser, samt är ett stöd i den praktiska hanteringen av inkomna förslag.

Riktlinjerna vänder sig också till de som kan tänkas lägga ett Göteborgsförslag, för att tydliggöra vad de kan förvänta sig av Göteborgs Stad i samband med Göteborgsförslaget.

## Vem omfattas av riktlinjen

Riktlinjen gäller tillsvidare för alla nämnder och styrelser i Göteborgs Stad.

Riktlinjen vänder sig också till de som kan tänkas lägga ett Göteborgsförslag.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade, 2014-04-24 § 21, att Göteborgs Stad skulle införa så kallade e-förslag för att öka medborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande.

E-förslag innebär en möjlighet för invånare att skicka in förslag till politikerna genom ett digitalt verktyg. 2017 lanserades Göteborgs Stads verktyg för e-förslag, kallat Göteborgsförslaget. E-förslag kallas för Göteborgsförslag.

Under 2018 genomfördes en utvärdering vilken visade på behov av tydligare regler för intern hantering samt en större samsyn kring hur nämnder och förvaltningar ska hantera Göteborgsförslagen. Därför har konsument- och medborgarservice på uppdrag av kommunfullmäktige, 2018-12-20, § 23, reviderat riktlinjerna.

## Lagbestämmelser

Ibland beskrivs Göteborgsförslagen som medborgarförslag. Eftersom ”medborgarförslag” regleras i Kommunallagen (2017:725) och omfattas av regler och formalia, som skiljer sig från det som gäller för Göteborgsförslaget, är det viktigt att hålla dessa begrepp åtskilda.

Att införa medborgarförslag är frivilligt för Sveriges kommuner, men den kommun som gör så behöver följa kommunallagens bestämmelser avseende medborgarförslag. Ett exempel på skillnader är att medborgarförslag innebär en rätt för den som är folkbokförd i en kommun att väcka ärenden i fullmäktige om frågor inom kommunens ansvarsområden. Ett Göteborgsförslag kan vem som helst lämna - oavsett var man är bosatt.

## **Koppling till andra styrande dokument**

Kopplingar till gällande styrande dokument är:

- Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026
- Program för Göteborgs Stads väg mot e-samhället
- Policy och riktlinjer för användning av informationsteknik inom Göteborgs Stad
- Göteborgs Stads program för utveckling av service till boende, besökare och företagare 2017–2020
- Kommunikationsprogram för Göteborgs Stad 2016–2019
- Göteborgs Stads tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2019–2021.

## **Vägledning och avsteg**

Nämnden för konsument- och medborgarservice ansvarar för vägledning avseende denna riktlinje.

## **Stödjande dokument**

Till riktlinjerna finns en framtagen Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag. Nämnder och styrelser ansvarar för att ta fram eventuella övriga stödjande dokument.

# Riktlinje

## Vad är ett Göteborgsförslag?

Ett Göteborgsförslag är en idé eller ett förslag från medborgarna till stadens politiker. Förslaget läggs ut på kommunens hemsida, där andra kan kommentera förslaget och stödja förslaget genom att rösta på det.

### Syfte

Göteborgsförslag är ett steg i arbetet med att förbättra medborgarnas möjlighet till delaktighet och inflytande i kommunen. Syftet är att stärka dialogen, öka delaktigheten och möjligheterna att engagera sig. Göteborgsförslag är också ett verktyg för demokratiutveckling. Genom förslagen kan förtroendevalda och tjänstepersoner få bättre kunskap om och förståelse för vilka frågor som engagerar allmänheten.

## Vem får lämna förslag?

Alla som är intresserade av Göteborgs Stads utveckling får lämna Göteborgsförslag, såväl medborgare i Göteborgs kommun som andra. Det finns ingen åldersbegränsning, vilket innebär att också barn och ungdomar kan skicka in och rösta på ett Göteborgsförslag.

Juridiska personer som företag, ideella organisationer och föreningar får inte lämna Göteborgsförslag.

## Att lämna ett Göteborgsförslag

Göteborgsförslag lämnas via kommunens webbformulär för Göteborgsförslag, inte via papper. Den som vill lämna, stödja eller kommentera ett Göteborgsförslag behöver skapa och logga in med ett användarkonto. För att skapa ett konto behöver man uppge för- och efternamn, adress, ålder, kön och e-postadress, dit Göteborgs Stad kan skicka återkoppling kring förslaget.

För att underlätta så att förslagen blir enkla och tydliga, finns färdiga rubriker i webbformuläret.

För medborgare som inte har tillgång till digitala verktyg eller av annan anledning behöver stöd i utformandet av sitt förslag, finns möjlighet att få hjälp att lägga in sitt förslag digitalt på stadens medborgarkontor.

Förslagslämnaren är alltid ansvarig och blir kontaktperson för sitt Göteborgsförslag.

### Göteborgsförslagen granskas

Innan förslagen publiceras granskas de av en moderator (nämnden för konsument- och medborgarservice). Granskning sker på vardagar under kontorstid.

### Godkända Göteborgsförslag

Det inlämnade Göteborgsförslaget ska vara konkret och handla om kommunens verksamhet, alltså sådant som Göteborgs Stad har möjlighet att besluta om.

Förslag som bryter mot gällande lagstiftning, rör enskilda ärenden, kommunens interna organisation eller personalfrågor, innebär marknadsföring av produkt eller kommersiell verksamhet eller inte berör kommunens verksamhet kommer inte att publiceras.

Detsamma gäller sådana förslag som uppfattas vara kränkande eller stötande.

Göteborg Stad hanterar heller inte sådana Göteborgsförslag som egentligen innebär/är ansökningar om bidrag i olika former.

### **Hantering av ej godkända förslag**

Om ett inlämnat förslag inte rör den kommunala verksamheten i Göteborg ska moderatorn för Göteborgsförslaget om möjligt hänvisa förslagslämnaren vidare till berörd organisation.

Göteborgsförslag som uppfattas som otydliga eller innehåller flera olika sakfrågor ska skickas tillbaka till förslagslämnaren för förtydligande. Förslagslämnaren ges då två veckor på sig att återkomma. Om förslagslämnaren inte återkommer publiceras inte förslaget.

Orsaken till att ett förslag inte publiceras ska alltid återkopplas till förslagslämnaren.

### **Publicering**

Är förslaget godkänt utifrån ovan, publicerar moderatorn det på Göteborgsförslagets webbsida, [www.goteborg.se/goteborgsforslaget](http://www.goteborg.se/goteborgsforslaget)

När förslaget blivit publicerat ligger det aktivt för kommentarer och underskrifter under 90 dagar. Därefter arkiveras alla förslag och blir sökbara på Göteborgsförslagets webbsida.

Förslagslämnarens namn kommer att publiceras i anslutning till det lämnade förslaget (godkännande av behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR) krävs).

### **Hantering av Göteborgsförslag**

Ett inlämnat Göteborgsförslag ska hanteras skyndsamt. Om det tar längre tid till publicering än två veckor ska moderatorn kontakta förslagslämnaren och förklara vad som händer med det inlämnade Göteborgsförslaget.

Den interna hanteringen och handläggningen av Göteborgsförslag ska prioriteras.

Vissa Göteborgsförslag kan vara mer komplexa än andra, exempelvis genom att de handlar om områden som berör flera olika nämnder. För att underlätta hantering och handläggning av sådana Göteborgsförslag har förvaltningen för konsument- och medborgarservice i uppdrag att tillsammans med stadsledningskontoret utse en ansvarig nämnd, som får i uppdrag att samordna hanteringen av ärendet. Utsedd nämnd eller styrelse har då givits ett ansvar att leda och samordna handläggning av ärendet och att återkoppla till förslagslämnaren. Se *Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag*.

Staden ska anstränga sig vad gäller handläggning och hantering av inkomna Göteborgsförslag. Ett medborgarperspektiv som fokuserar på förslagslämnarnas intentioner, ska känneteckna hantering av Göteborgsförslagen.

## Stöd ett Göteborgsförslag

För att rösta på ett Göteborgsförslag krävs inloggning via ett användarkonto på Göteborgsförslagens webbsida, där man är registrerad med namn och kontaktuppgifter. Det är också möjligt att ta tillbaka sin röst inom de 90 dagar som förslaget ligger aktivt.

Om minst 200 personer röstar på ett Göteborgsförslag under den aktiva perioden på 90 dagar, tas ärendet upp i berörd nämnd.

## Göteborgsförslag som får 200 eller fler underskrifter

Om ett Göteborgsförslag fått 200 eller fler underskrifter när förslaget blir inaktivt (när 90 dagar passerat), skickar moderator det vidare för handläggning till berörd nämnd/styrelse. Där ska det hanteras som ett informationsärende för ställningstagande eller beslut. Budgetpåverkande förslag hanteras i ordinarie budgetprocess.

Förslaget ska behandlas skyndsamt, på nästa möjliga nämnd- eller styrelsesammanträde.

I samband med att ett Göteborgsförslag behandlas bör nämnd eller styrelse fundera över om förslagslämnaren kan bjudas in till sammanträdet.

## Uppföljning och återkoppling

Nämnden för konsument- och medborgarservice har i uppdrag att återkoppla till förslagslämnaren efter de 90 dagarna om hur förslaget hanteras. Detta gör moderatorn för Göteborgsförslaget. När ett Göteborgsförslag går vidare till annan nämnd eller styrelse, övertas ansvaret för den fortsatta återkopplingen av denna nämnd eller styrelse.

Återkoppling till förslagslämnaren ska ske skyndsamt och vara enkel och begriplig.

De beslut som fattats med anledning av Göteborgsförslaget ska tydligt redovisas i återkopplingen till förslagslämnaren. Det kan innebära att ansvarig nämnd eller styrelse, i klarspråk, behöver förklara vad beslutet innebär.

*(I Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag finns konkreta förslag på formuleringar för uppföljning och återkoppling till förslagslämnarna).*

## Kommunfullmäktige

Uppföljning av Göteborgsförslaget ska årligen redovisas i en rapport till kommunfullmäktige. Uppföljningen ska innehålla:

- statistik över antal lämnade förslag, godkända/ej godkända förslag över 200 respektive under 200 underskrifter, samt förslagslämnarens kön, ålder och boendeområde
- hur många förslag som beslutats i nämnd eller styrelse samt hur många som ännu inte beslutats/besvarats
- information om vad de Göteborgsförslag som godkänts under året resulterat i.

Nämnden för konsument- och medborgarservice ansvarar för uppföljning och redovisning.



Göteborgs  
Stad

# Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag

Reglerande styrande dokument

Policy  
Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
► Instruktion

Dokumentnamn: Instruktion för hantering och återkoppling av Göteborgsförslag			
Beslutad av: Lotta Sjöberg	Gäller för: Göteborgs Stads nämnder och styrelser	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2019-10-XX
Dokumentsort: Instruktion	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2019-10-01	Dokumentansvarig: Stefan Lydén
Bilagor: Riktlinjer för Göteborgsförslaget			

## Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>2</b>
Syftet med instruktionen .....	2
Vem instruktionen riktar sig till .....	2
Bakgrund .....	2
Koppling till styrande dokument .....	2
<b>Instruktion</b> .....	<b>3</b>
Göteborgsförslag som berör flera nämnder/styrelser .....	3
Hantering av Göteborgsförslag och återkoppling till förslagslämnare, hos berörd nämnd/styrelse .....	3
Checklista för återkoppling till förslagslämnare .....	5

# Inledning

## Syftet med instruktionen

Den nämnd som berörs av ett Göteborgsförslag och som har fått förslaget skickat till sig, ansvarar för hanteringen av förslaget och för att ge återkoppling till förslagslämnaren. Detta enligt Göteborgs Stads riktlinjer för Göteborgsförslaget.

Syftet med den här instruktionen är att underlätta för de nämnder som hanterar Göteborgsförslag att möta förslagslämnarens behov av

- tydlig återkoppling
- inblick i processen kring Göteborgsförslaget.

## Vem instruktionen riktar sig till

Instruktionen riktar sig till de förtroendevalda och tjänstepersoner i Göteborgs Stads nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag som enligt riktlinjerna för Göteborgsförslaget ska hantera och återkoppla på Göteborgsförslag.

## Bakgrund

Verktyget för e-förslag i Göteborgs Stad – Göteborgsförslaget – lanserades i januari 2017, efter beslut i kommunfullmäktige. Riktlinjerna för Göteborgsförslaget reviderades hösten 2019. Förvaltnings- och utvecklingsansvaret för Göteborgsförslaget ligger hos förvaltningen för konsument- och medborgarservice.

Ansvar för att ge återkoppling till den som har lagt förslaget ligger dock hos den nämnd/styrelse, som berörs av och fått förslaget tilldelat sig enligt processen för Göteborgsförslaget.

I en utvärdering av Göteborgsförslaget som genomfördes våren 2018, framkom det att återkopplingen från berörd nämnd/styrelse till den som har lagt ett Göteborgsförslag behöver bli snabbare, tydligare och mer begriplig.

## Koppling till styrande dokument

Instruktionen är kopplad till det styrande dokumentet Riktlinjer för Göteborgsförslaget, beslutat av kommunstyrelsen 2019-11-XX.

Respektive förvaltning/bolag kan ha lokala styrdokument för sin interna process för hantering av Göteborgsförslag.



# Instruktion

När ett Göteborgsförslag har skickats in och publicerats på webbsidan [www.goteborg.se/goteborgsforslaget](http://www.goteborg.se/goteborgsforslaget) får berörd förvaltning/bolag e-post för kännedom från [goteborgsforslaget@goteborg.se](mailto:goteborgsforslaget@goteborg.se)

Förslaget ligger uppe på webbsidan i 90 dagar. Under den tiden är det möjligt att rösta på och kommentera förslaget. Förslag som efter de 90 dagarna har fått 200 eller fler röster, skickas till ansvarig nämnds/styrelses förvaltningsbrevlåda eller motsvarande, från [goteborgsforslaget@goteborg.se](mailto:goteborgsforslaget@goteborg.se). Ärendet skickas som ett pdf-dokument med själva förslaget, namnunderskrifter och eventuella kommentarer.

## Göteborgsförslag som berör flera nämnder/styrelser

En del Göteborgsförslag berör flera olika nämnder/styrelser. För att underlätta hanteringen av sådana Göteborgsförslag, har förvaltningen för konsument- och medborgarservice i uppdrag att tillsammans med stadsledningskontoret utse en ansvarig nämnd/styrelse. Denna nämnd/styrelse har ett ansvar att leda och samordna handläggningen av ärendet och även att återkoppla till förslagslämnaren.

Samtidigt som förslaget skickas till nämnden/styrelsen, får förslagslämnaren automatiskt e-post från [goteborgsforslaget@goteborg.se](mailto:goteborgsforslaget@goteborg.se) med besked om att förslaget skickats vidare.

## Hantering av Göteborgsförslag och återkoppling till förslagslämnare, hos berörd nämnd/styrelse

Instruktionen gäller från det att förslaget kommit till förvaltningens eller bolagets inkorg för hantering. Rutiner för den interna processen kan finnas för respektive förvaltning/bolag.

- Staden ska anstränga sig vad gäller handläggning och hantering av de inkomna Göteborgsförslagen. Ett medborgarperspektiv som fokuserar på förslagslämnarnas intentioner, ska känneteckna hanteringen av Göteborgsförslagen. Det kan innebära en hållning där handläggande nämnd eller styrelse läser innehållet i förslaget utifrån förslagets ambition och besvarar förslaget utifrån detta.
- Göteborgsförslaget (pdf-filen) ska diarieföras och skickas till nämndsekreterare eller motsvarande.
- Ett Göteborgsförslag ska hanteras som ett informationsärende på nästa möjliga nämnd-/styrelsemöte. Den interna hanteringen och handläggningen av Göteborgsförslag ska prioriteras.
- När det bestämts vilket möte som Göteborgsförslaget ska tas upp på, ska nämndsekreteraren eller motsvarande meddela förslagslämnaren mötesdatumet. Se *Checklista för återkoppling till förslagslämnare* nedan.

- På mötet ska nämnden/styrelsen besluta hur Göteborgsförslaget ska hanteras:
  - **Vidare beredning.** Nämnden/styrelsen tycker att förslaget är intressant och beslutar att det ska beredas vidare. Uppdraget tilldelas förvaltningen/bolaget och en ansvarig tjänsteperson utses som handläggare. (Ärendet ska sedan beredas skyndsamt, för behandling och beslut av nämnden/styrelsen vid nästa möjliga tillfälle.) Beredningen kan innebära att ärenden som är stadenövergripande skickas vidare till kommunstyrelsen för beslut, efter beredning i ansvarig nämnd/styrelse.
  - **Genomförande.** Nämnden/styrelsen beslutar att låta genomföra förslaget utan beredning.
  - **Avslag.** Nämnden/styrelsen beslutar att inte gå vidare med förslaget.
  
- Beslutsprotokoll och motivering ska skickas av ansvarig tjänsteperson på förvaltningen/bolaget via e-post till förslagslämnaren, med kopia till [goteborgsforslaget@goteborg.se](mailto:goteborgsforslaget@goteborg.se) för publicering på webbplatsen. Se *Checklista för återkoppling till förslagslämnare* nedan.
  
- Om ärendet bordläggs, ska nämndsekreteraren meddela förslagslämnaren detta och om möjligt även datum för nästa möte där ärendet tas upp.
  
- Så länge ärendet är aktuellt hos nämnden/styrelsen, ska nämndsekreterare eller den utsedda handläggaren hålla förslagslämnaren underrättad om den fortsatta processen för förslaget. Detta behöver göras fortlöpande till exempel i samband med nämnd-/styrelsemöte.

## Checklista för återkoppling till förslagslämnare

- Rubriken i ämnesraden ska vara tydlig, till exempel: Beslut om Göteborgsförslag nr XXX - *\*Rubrik på förslaget\**
- Meddelandet ska ha ett personligt tilltal och vara trevligt utformat. Inled exempelvis med Hej *\*namn\**, tack för ditt förslag om *\*innehåll i förslaget\**.
- Budskapet ska vara tydligt. Skriv i klarspråk – undvik byråkratsvenska (se länktips i slutet av dokumentet).
- När du meddelar förslagslämnaren datum för nämnd-/styrelsemötet: skriv gärna ut nämndens/styrelsens fullständiga namn, var och när mötet hålls och hur det går till. Har nämnden ett öppet förmöte före nämndmötet, skriv gärna det. Avsluta med ”Har du några frågor är du välkommen att höra av dig” samt kontaktuppgifter.
- Efter behandlingen i nämnden, är viktigt att förslagslämnaren så snart som möjligt får besked om beslutet via e-post. Beskriv beslutet i text. Hänvisa inte enbart till beslutsdokumentet. Om nämnden beslutat att inte genomföra förslaget: motivera tydligt varför. Om nämnden beslutat att låta bereda ärendet vidare eller att låta genomföra förslaget utan beredning, behöver den fortsatta processen beskrivas tydligt: Vad har hänt, vad händer nu och vad händer sedan?

Exempel på formuleringar:

*\*Nämnden\** har haft uppe ditt Göteborgsförslag på mötet den *\*datum\**.

Alternativ 1: *\*Nämnden\** är positiva till ditt förslag och har beslutat att låta genomföra det.

*Ange hur och när.*

Alternativ 2: *\*Nämnden\** är positiva till ditt förslag och har beslutat att låta *\*förvaltningen\** utreda det vidare. Utredningen ska exempelvis ta reda på hur det kan genomföras och vad det skulle kosta. *Beskriv hur processen framåt ser ut och om möjligt vem som är handläggare. Ange kontaktuppgifter till handläggare.*

Alternativ 3: *\*Nämnden\** har beslutat att inte genomföra ditt förslag. *Beskriv vilken anledning nämnden uppger till avslaget, exempelvis budgetmål, ekonomi eller redan pågående satsningar.*

- Avslutning av meddelandet: Uppmuntra till fortsatt engagemang och aktivitet. Skriv exempelvis ”Välkommen med fler förslag!”.
- Bifogade dokument: När du bifogar exempelvis ett beslutsdokument, se till att det har ett begripligt filnamn. Hänvisa också gärna till var förslagslämnaren kan hitta dokumentet på Göteborgs Stads hemsida.

För ytterligare stöd i kommunikationen, ta gärna hjälp av förvaltningens/bolagets kommunikationsavdelning eller av kommunikatören för demokratifrågor på förvaltningen för konsument- och medborgarservice.

Se även:

[Myndigheternas skrivregler](#) (Språkrådet)

[Svarta listan](#) – ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk

[Klarspråkstestet](#) (Språkrådet)