



Datum

2016-09-16

Diariernr (åberopas)

A202.806/2016

Polismyndigheten  
Nationella operativa avdelningen  
Utvecklingscentrum Syd

PM

## lakttagelser av första generationens medborgarlöften

– Fokusområde, åtgärder/aktiviteter och kvalitet.



## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning och bakgrund .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Promemorians disposition .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Kriterier som använts vid kategoriseringen .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Fokusområde.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Åtgärder/aktiviteter.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3 Kvalitetskriterier.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Statistik och fakta kring Medborgarlöften. ....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Hur löftena förhåller sig till fokusområde.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Hur löftena förhåller sig till åtgärd/aktivitet.....</b>	<b>7</b>
<b>4.3 Åtgärd/aktivitet fördelat på polis, kommun, gemensamt...8</b>	
<b>5. Iakttagelser vid genomgången av Medborgarlöftena.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1 Begränsningar vid kategorisering.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2 Fokusområde.....</b>	<b>9</b>
<b>5.3 Åtgärd/aktivitet.....</b>	<b>9</b>
<b>5.3.1 Social prevention.....</b>	<b>9</b>
<b>5.3.2 Situationell prevention kort sikt.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3.3 Situationell prevention lång sikt .....</b>	<b>11</b>
<b>5.3.4 Trygghetsskapande arbete.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3.5 Relations- och kontaktskapande.....</b>	<b>12</b>
<b>5.3.6 Information- och kunskapshöjande.....</b>	<b>13</b>
<b>5.4 Kvalitetskriterier.....</b>	<b>13</b>
<b>5.4.1 Medarbetardialog.....</b>	<b>14</b>
<b>5.4.2 Medborgardialog.....</b>	<b>14</b>
<b>5.4.3 Medborgarlöfte.....</b>	<b>15</b>
<b>6. Framtiden och vad som kan utvecklas .....</b>	<b>16</b>

## 1. Inledning och bakgrund

Utvecklingscentrum Syd (UC Syd) har inom ramen för projektet *Samverkan polis och kommun – Medborgarlöften* kategoriserat de löften som upprättats under perioden 2015 och första halvåret av 2016 (107 st). Vi har valt att kalla dessa för första generationens medborgarlöften.

Medborgarlöftena har kategoriserats inom vilket *fokusområde* (brottsområde) löftet avser och om den *åtgärd/aktivitet* som valts faller inom social prevention, situationell prevention eller är en trygghetsskapande- eller kontaktskapande åtgärd. Kriterier för fokusområde och åtgärd/aktivitet beskrivs närmare under avsnitt tre.

Genomgången av löftena har också skett i ett kvalitativt syfte för att se i vilken omfattning kvalitetskriterierna som beskrivs i metodstödet *Kunskapsbaserat arbete med medborgarlöften i samverkan* har följts. Det bör påpekas att verksamheten inte har haft tillgång ett metodstöd eftersom det inte var framtaget när första generationens medborgarlöfte togs fram. Kvalitetskriterier beskrivs under avsnitt tre.

Vid genomgången har stora skillnader och intressanta iakttagelser gjorts. Mot bakgrund av dessa upprättas denna promemoria som sammanfattar fakta, iakttagelser och kan ses som en lägesbedömning av första generationens medborgarlöfte. Den kan också ligga till grund för fortsatt utveckling mot ökad delaktighet, kvalitet och effektivitet.

Iakttagelserna av *fokusområde, åtgärder/aktiviteter* och *kvalitet* har genomförts av projektledare Jörgen Nilsson, verksamhetsexpert Anders Telsing samt verksamhetsspecialist Roger Karlsson, alla verksamma på UC Syd.

## 2. Promemorians disposition

Efter inledande bakgrund kommer en förklarande del, avsnitt tre, som beskriver vilka kriterier som använts när medborgarlöftena kategoriserats.

Under avsnitt fyra redovisas statistik och fakta av det som framkommit vid kategoriseringen av *fokusområde* och av *åtgärd/aktivitet*.

Under avsnitt fem görs en kvalitativ bedömning för att se i hur stor utsträckning kvalitetskriterierna, som beskrivs i metodstödet *Kunskapsbaserat arbete med medborgarlöften i samverkan*, har använts och följts.

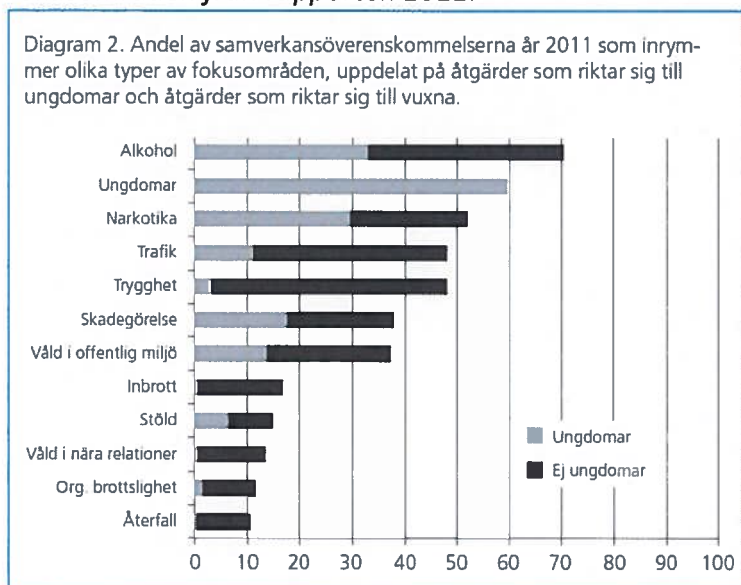
I det avslutande avsnittet beskrivs vad som kan utgöra en grund för fortsatt utveckling av medborgarlöften, en utveckling med ett ökat medborgarinflytande och närmare medborgarna.

### 3. Kriterier som använts vid kategoriseringen

#### 3.1 Fokusområde

Brottsförebyggande rådet (Brå) och Rikspolisstyrelsen (RPS) fick 2011 i uppdrag av regeringen att beskriva polisens strategiska brottsförebyggande arbete och föreslå hur det kan utvecklas. I rapportens bilaga 4<sup>1</sup> kartläggs samverkansöverenskommelser och kategoriseras i olika typer av fokusområden.

#### Fokusområden från rapporten 2011.



Samma fokusområde har vi valt att använda när första generationens medborgarlöften kategoriseras. Dock har vi inte gjort någon uppdelning på om löftet riktar sig till ungdomar eller vuxna, förutom inom det egna fokusområdet ungdomar.

I vår analys har fokusområdet *Återfall* inte kategoriserats utan ersatts av ett annat område, *Polisiär närvaro*. I många löften utlovas ökad polisiär närvaro, ökad synlighet eller en mer tillgänglig polis. Vi fann det intressant att kategorisera detta som ett eget område.

#### 3.2 Åtgärder/aktiviteter

Under våren 2016 genomförde Internrevisionen en granskning av polisens brottsförebyggande arbete inom ramen för samverkansöverenskommelser<sup>2</sup>. I rapporten kategoriserar internrevisionen val av åtgärder/aktiviteter inom sex olika områden. Vid genomgången av första generationens medborgarlöften

<sup>1</sup> Polisens strategiska brottsförebyggande arbete, Brå 2011/0029

<sup>2</sup> Internrevisionens granskning av polisens brottsförebyggande arbete inom ramen för samverkansöverenskommelser, A100.716/2015

har vi valt att använda samma kategorisering. I rapporten definierade Internrevisionen åtgärder/aktiviteter som följer.

- *Social prevention*, åtgärder som syftar till att minska brottsbenägenheten genom att förbättra de sociala förhållanden som anses vara orsaker till brott. Exempel är informationsinsatser i skolor och fritidsgårdar, lag- och rättsundervisning, bekymrings/orosamtal och integrationsfrämjande åtgärder för nyanlända.
- *Situationell prevention på kort skikt (< 6 mån)*, åtgärder som syftar till att minska/reducera tillfällena till brott genom att öka priset och minska vinsten för kriminellas val i specifika situationer. Mot bakgrund av tidsaspekten handlar det om åtgärder som är mer inriktade på aktiviteter här och nu, både vad gäller utförande och effekter. Exempel är riktad fotpatrullering, riktade trafikinsatser, fokus på missbrukare och särskilda ordningsinsatser riktade mot avgränsade tider och platser.
- *Situationell prevention på lång sikt (> 6 mån)*, samma definition som ovan, men mot bakgrund av tidsaspekten handlar det om åtgärder som är mer inriktade på aktiviteter som tar sikte på grundläggande orsaker för att få bestående effekter. Det innebär åtgärder som i normalfallet tar längre tid att genomföra och där effekthemtagningen ligger längre fram i tiden. Exempelvis åtgärder som krog tillsyn tillsammans med kommunen, grannsamverkan, tillämpning av Kronobergsmodellen, tillsyn av tobak och folköl, liksom att delta i trafik-, bostads- och samhällsplanering och analysera otrygga platser.
- *Trygghetsskapande åtgärder*, där den önskade effekten är att skapa trygghet. Exempel på åtgärder är trygghets-/nattvandringar, generella åtgärder för öka den polisiära närvaron och volontärverksamheten.
- *Relationsfrämjande eller kontaktskapande åtgärder*, där ett syfte kan vara att nå framgång längre fram i tiden. Exempel är att skapa nätverk med andra samhällsaktörer, sporadiska besök på fritidsgårdar och kontaktpoliser i skolor.
- *Informations- eller kunskapshöjande åtgärder*, kan vara riktade både externt och internt. Exempel är information till allmänheten, informationsinsatser om droger till föräldrar eller kompetenshöjande insatser för olika personalgrupper.

### 3.3 Kvalitetskriterier

I metodstödet *Kunskapsbaserat arbete med medborgaren i samverkan*<sup>3</sup> beskrivs kriterier för att uppnå en god kvalitet vid genomförandet av medarbetar- och medborgardialog samt själva medborgarlöftet. När vi tittat på första generationens medborgarlöften har vi utgått från dessa kriterier för att se i vilken mån de har följts.

- *Medarbetardialog*, alla medarbetare ska ges möjlighet att delta i dialogen, medarbetarna formulerar och ger uttryck för sin kunskap och erfarenhet inom ramen för de lokala lägesbilderna, resultatet av dialogen återkopplas till berörda medarbetare.
- *Medborgardialog*, ämnen som tas upp för dialog ska medborgarna kunna påverka. Dialogen ska präglas av tvåvägskommunikation, ett öppet och aktivt lyssnande samt sträva efter jämna maktförhållanden mellan polis - kommun - medborgare, formen för medborgardialog är anpassad utifrån målgrupp och frågans art, resultatet av dialogen återkopplas till medborgare – medarbetare – samverkanspartner.
- *Medborgarlöfte*, ska i så hög grad som möjligt involvera medborgare, utgå ifrån kunskap framtagna från medarbetar- och medborgardialoger där medborgarnas upplevelser av otrygghet ska prioriteras, utgå från samverkansöverenskommelser, tas fram utifrån en gemensam lägesbild - problembeskrivning – orsaksanalys – aktivitetsplanering, kommuniseras utifrån målgruppens behov.

## 4. Statistik och fakta kring medborgarlöften

I detta avsnitt redovisas utfallet av kategoriseringen i siffror och tabeller. De siffror som visas är det faktiska antalet av *fokusområde* och *utlovad åtgärd/aktivitet*.

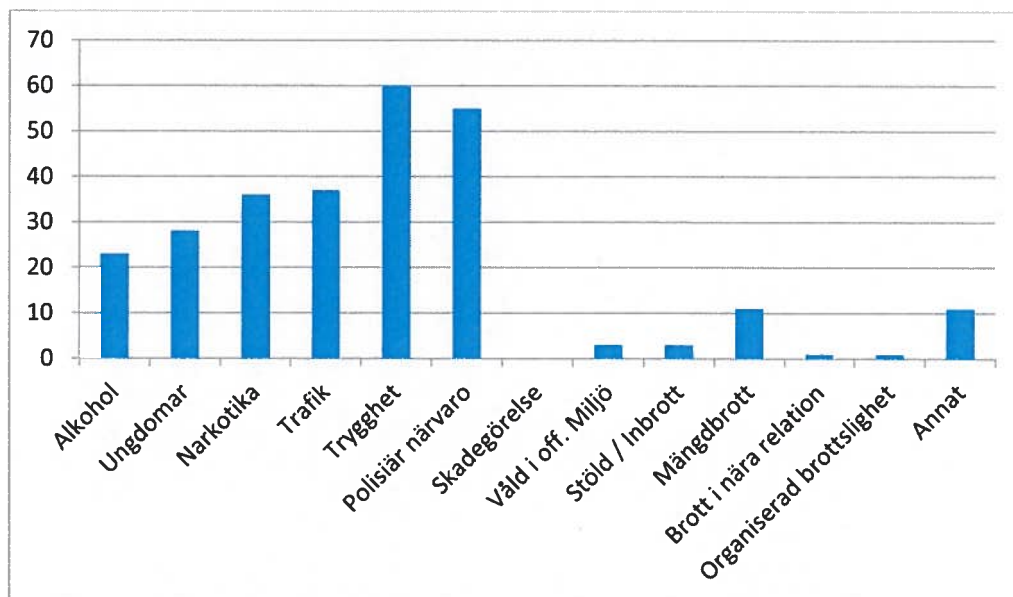
Ett löfte omfattar som regel flera fokusområden, t.ex. polisen lovar att arbeta med trafikkontroller, narkotika i ungdomsmiljön och att öka tryggheten. När löftet kategoriserats har det fått flera markeringar i *fokusområde*, en markering för trafik, en för narkotika, en för ungdomar och en för trygghet.

Samma förhållande är det inom *åtgärd/aktivitet*, ett löfte innehåller som regel åtgärder/aktiviteter inom flera områden och har därför fått flera markeringar.

---

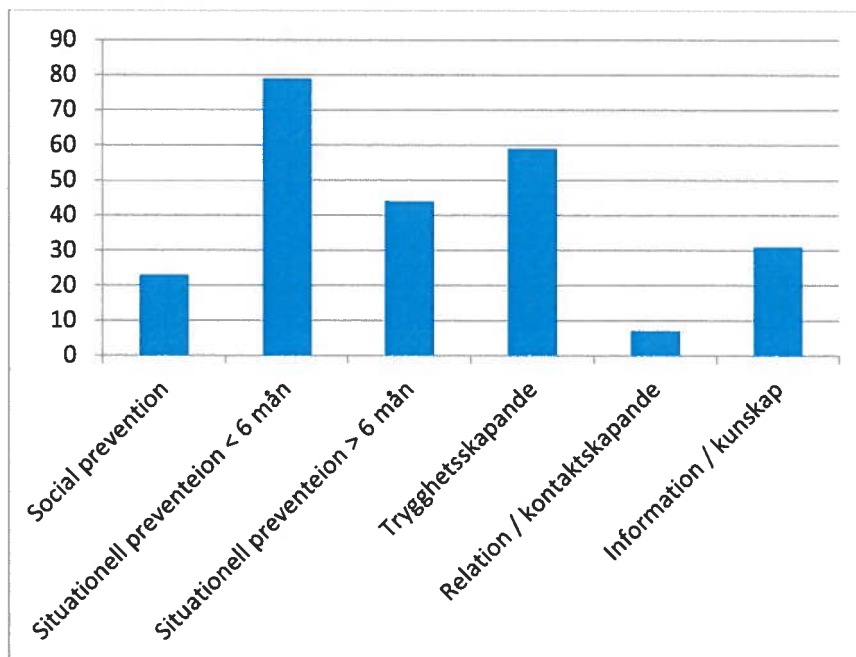
<sup>3</sup> Kunskapsbaserat arbete med medborgarlöften i samverkan – Metodstöd, A086.967/2015

#### 4.1 Fokusområde i första generationens medborgarlöften



*Ett löfte omfattar som regel flera fokusområden, t.ex. polisen lovar i ett löfte att arbeta med trafikkontroller, narkotika i ungdomsmiljön och öka tryggheten. När det löftet kategoriserats får det flera markeringar, en markering i trafik, en i narkotika, en i ungdomar och en i trygghet.*

#### 4.2 Första generationens medborgarlöfte fördelat på åtgärd/aktivitet



*Tabellen visar inom vilken kategori av åtgärd/aktivitet som det utlovade löftet faller inom. Det är samma förhållande här som i fokusområde, ett löfte innehåller som regel åtgärder/aktiviteter inom flera områden.*

#### 4.3 Åtgärd/aktivitet fördelat på polis, kommun, gemensamt

	Totalt	Polis enskilt	Kommun enskilt	Båda tillsammans
Social prevention	23	2	9	12
Situationell prevention < 6 mån	79	75	0	4
Situationell prevention > 6 mån	44	8	12	24
Trygghetsskapande	59	41	0	18
Relations- och kontaktskapande	7	5	0	2
Information / kunskap	31	5	3	23

*I diagrammet går att utläsa i vilken mån den utlovade åtgärden/aktiviteten genomförs av polisen enskilt, kommunen enskilt eller av båda tillsammans. Dock har inte alla medborgarlöften en tydlig aktivitetsplan som beskriver "vem som gör vad" varför tabellen inte är helt rättvisande.*

## 5. Iakttagelser vid genomgången av medborgarlöftena

### 5.1 Begränsningar vid kategorisering

Kategoriseringen och analysen är en subjektiv bedömning av medarbetare på UC Syd som bygger på textmassan från de 107 löften som tagits fram under 2015 och första halvåret av 2016. Dokumentation av löften och utlovade aktiviteter är av skiftande kvalitet. Allt från konkreta löften med följande aktivitetsplaner till mer allmänt hållna som inte beskriver vad som konkret ska göras. Den skiftande kvaliteten har i flera fall gjort det svårt att bedöma inom vilken kategori av *åtgärd/aktivitet* löftet hamnar i, men framförallt om åtgärden utförs enskilt av polisen eller gemensamt med kommunen. Den skiftande kvaliteten på dokumentation har inte påverkat kategorisering av fokusområde i samma omfattning.

Man ska ha i åtanke att första generationens medborgarlöften har tagits fram utan ett befintligt metodstöd. Dock har alla polisregioner varit representerade i projektet *Samverkan polis och kommun – Medborgarlöften* genom regional införandeansvarig (RIFA). Pilotprojekten för medborgarlöfte och RIFA har i huvudsak varit det stöd verksamheten haft att tillgå vid framtagandet av medborgarlöftena.



## 5.2 Fokusområde

I första generationens medborgarlöften har polisen i huvudsak utlovat åtgärder/aktiviteter inom fokusområdena, *alkohol – ungdomar – narkotika – trafik – trygghet - polisiär närvaro*. Sammanlagt har det inom dessa fokusområden utlovats 239 olika former av åtgärder/aktiviteter där knappt hälften finns inom områdena *trygghet och polisiär närvaro*.

Betydligt färre löften har utlovats inom fokusområdena, *skadegörelse – våld i offentlig miljö – stöld/inbrott – mängdbrott – brott i nära relation – organiserad brottslighet – annat*, men här är löftena mer preciserade mot ett specifikt eller aktuellt problem.

De önskemål som mest frekvent framförs vid medborgardialoger är att polisen ska vara mer närvarande och arbeta med att öka tryggheten. Medborgarna har uppenbarligen en stark önskan om en mer närvarande och tillgänglig polis.

Platser medborgaren upplever otrygga är i huvudsak allmänna platser som torg, centrala delar av ett samhälle, resecentra och nöjesstråk. I några enskilda fall är särskilda platser som bostadsområden och idrottsanläggningar omnämnda som otrygga platser.

Inom fokusområde trafik är huvudsakligen problemet buskörning med E- och A-traktorer, terränggående fordon som snöskoter/fyrhjulingar, stretracing, hög hastighet i allmänhet samt för elever en osäker väg till och från skolan.

Fokusområdena "alkohol – ungdomar – narkotika" går in i varandra och kan utgöra ett kluster. Medborgarna upplever problem som ungdomsfylleri, narkotika- och alkoholmissbruk på offentliga platser samt fylleri på nöjesställen i samband helger. Polisen har i motsvarande mån lovat åtgärder mot problemen som t.ex. insatser vid helger, festivaler och skolavslutningar. Man lovar också i flera fall arbeta med att förhindra nyrekrytering av ungdomar till missbruk av narkotika.

## 5.3 Åtgärder/aktiviteter

I följande avsnitt beskrivs närmare inom vilken område av *åtgärd/aktivitet* som arbetet med utlovat löfte faller inom.

### 5.3.1 Social prevention

Socialpreventiva aktiviteter utlovas i 23 medborgarlöfte, varav två enskilt av polisen, nio enskilt av kommunen och tolv tillsammans.

Exempel på aktiviteter som polisen lovar enskilt (2) är skolbesök en gång i veckan, att delta i ett ungdomsprojekt på fritidsgården eller underlätta för personer att avsluta sin kriminella livsstil.

Aktiviteter som genomförs tillsammans med kommunen (12) är till största delen polisiärt deltagande i redan etablerade samverkansforum med skola, socialförvaltning, fritidsgårdar, fältassistenter och avhopparverksamhet.

Aktiviteter som kommunen lovar enskilt (9) är t.ex. att skapa en öppen och lättillgänglig fritidsverksamhet, att förändra ungdomscoachernas arbetstider till tider då polisen arbetar. Andra exempel är att genomföra orosamtal med föräldrar och ungdomar, erbjuda alternativ till livsstilskriminella och missbrukare för att bryta deras mönster, tillsätta en medborgarpanel eller erbjuda kontraktsvård som ett alternativ till fängelse.

### **5.3.2 Situationell prevention kort sikt < 6 månader**

Inom *situationell prevention på kort sikt* är den vanligaste aktiviteten planerade insatser mot ett specifikt problem eller en specifik brottskategori. Åtgärder inom kategorin utlovas i 79 löften varav fyra tillsammans med kommunerna.

Exempel på brottsförebyggande aktiviteter är insatser mot narkotika med syfte att minska nyrekrytering av unga, insatser mot droger i krogmiljö och trafikkontroller med inriktning på hastighet, beteende och rattfylleri.

Exempel på aktiviteter med ett trygghetsskapande syfte är insatser som främst riktar sig mot ordningsstörningar och fylleri. Det kan vara insatser på storhelger, vid skolavslutningar, vid festivaler, i krogmiljön eller på resecentra.

Att polisen genomför de flesta aktiviteterna själv beror på att kommunen inte har samma verktygslåda i form av lagstöd som polisen har. Insatserna är som regel beskrivna i hur många, hur ofta, mot vad och på vilken plats den ska genomföras och har ett brottsförebyggande och/eller trygghetsskapande syfte.

Aktiviteter som polis och kommun lovar tillsammans (4) är att ta fram eller besluta om så kallade paragraf 3 område. Platser som är prövade och beslutade av polisen enligt 3 § *Lagen om ordningsvakter* (1980:578) där ordningsvakter förordnas upprätthålla allmän ordning i annat fall än på offentlig tillställning och allmän sammankomst.

### **5.3.3 Situationell prevention lång sikt > 6 månader**

Detta område har varit svårt att kategorisera i "vem som gör vad" då både polis och kommun är involverade med aktiviteter inom sina respektive ansvarsområde. Kategoriseringen visar mer vem som har huvudansvar och leder arbetet. Åtgärder inom *situationell prevention på lång sikt* utlovas i 44 medborgarlöften, åtta av polisen enskilt, tolv av kommunen enskilt och 24 gemensamt.

Åtgärder som faller inom kategorin är bl.a. krog tillsyn tillsammans med kommunen, arbete enligt Kronobergsmodellen (åtgärder för motverka både efterfrågan och tillgången på alkohol), kontroller av taxiverksamhet tillsammans med Skatteverket eller med Brandförsvaret kontrollera försäljningsställen av fyrverkerier

Det kommunen lovar enskilt är främst åtgärder för att öka trafiksäkerheten som t.ex. se över trafikskyltning eller genomföra hastighetsnedsättande åtgärder genom ombyggnad eller omskyltning. I några medborgarlöften lovar kommunen åtgärder för öka tryggheten genom att förbättra belysning på platser som medborgarna upplever otrygga.

### **5.3.4 Trygghetsskapande arbete**

Arbete med trygghetsskapande åtgärder utlovas i 59 medborgarlöften och 18 av dessa genomförs tillsammans med kommunen. För att öka tryggheten lovar polisen, med några få undantag, att öka den polisiära närvaron, synligheten eller tillgängligheten. Utlovade åtgärder/aktiviteter inom området trygghetsskapande kan delas in i fyra grupper.

1. Där åtgärden är svepande och aktiviteten svår att följa upp
2. Där åtgärden är mer konkret och aktiviteten kan följas upp indirekt
3. Där åtgärden är konkret och aktiviteter följs upp
4. Där åtgärder utlovas tillsammans med kommunen

Nedan följer exempel på aktiviteter indelade i de grupper som beskrivits ovan.

#### **1. Där åtgärden är svepande och aktiviteten svår att följa upp**

- fotpatruller på orten
- synlighet av polisbilar
- öka synlig patrullering
- besök av polis i och omkring
- öka den uniformerade polisiära närvaron
- vara närvarande, tillgängliga, synliga och närmare de boende
- Polisen lovar att öka sin närvaro i centrala delarna

Ambitionen att öka tryggheten genom en mer synlig polis är god, men rent konkret vad polisen ska göra för uppnå det saknas i löftena. När ökad närvaro och synlighet utlovas talas det inte om hur den ska öka, i förhållande till vad eller hur ofta?

## *2. Där åtgärden är mer konkret och aktiviteten kan följas upp indirekt*

- Öka synligheten, alla poliser, antal HR och insatser
- 52 veckors områdespolisverksamhet under 2016
- Aktivt användande av lagen om omhändertagande av berusade personer (LOB) och polislagen (PL)
- Närvarande poliser som genomför aktiviteter och riktade insatser.

Aktiviteter kan följas upp genom händelserapporter i STORM, insatser i PUM-A och bemanning i COPS. Det förutsätter naturligtvis en korrekt och fortlöpande inmatning i våra datasystem, särskilt i STORM där egeninitierade HR kan vara ett mått på ökad polisiär aktivitet/närvaro.

## *3. Där åtgärden är konkret och aktiviteter följs upp*

- Polis närvarande på området varje tisdag 09:00 – 15:00
- Mobila konceptet, under minst två dagar per vecka besöka och ställa upp bilen i kommunens olika tätorter
- Inrätta ett poliskontor
- Genomföra minst tre fotpatrulleringar per vecka på utvalda platser under de tider som många människor rör sig ute på samhället
- Minst en gång per dygn patrullera runt sjön

Aktiviteter som utlovas är beskrivna i omfattning, tid och rum. De är konkreta och enkla att följa upp även för medborgaren. Om löftet inte uppfylls är det tämligen självmarkerande.

## *4. Åtgärder som utlovas tillsammans med kommunen*

Åtgärder tillsammans med kommunen är genomgående trygghetsvandringar där kommunen ofta är den som har huvudansvaret.

### **5.3.5 Relations- och kontaktskapande**

Aktiviteter inom denna kategori är totalt sju varav fem genomförs av polisen enskilt och två genomförs tillsammans med kommunen.

Exempel på löften är att inrätta ett poliskontor, utöka öppettider på redan befintliga poliskontor eller öka den polisiära närvaron på skolor. Ett löfte lo-

var kontaktskapande polisverksamhet utan att direkt precisera vad som ska göras.

Tillsammans med kommunerna lovar polisen att delta i ungdomsforum eller i samverkansgrupper.

### **5.3.6 Informations- och kunskapshöjande**

I 31 medborgarlöften utlovas *informations- och kunskapshöjande* åtgärder, varav fem genomförs enskilt av polisen, tre enskilt av kommunen och 23 tillsammans. Informationsinsatserna berör ämnen som trafik, narkotika, lag och rätt och riktar sig främst till ungdomar och dess föräldrar. I några fall sker informationsinsatser på flyktingboende och i ett fall utbildning till skolpersonal inom kommunen.

Informationsinsatser inom narkotikaområdet är t.ex., att på gymnasieskolan genomföra en kompetenshöjning kring cannabis, delta vid informationstillfällena på skolor gällande narkotika, information till föräldrar vars ungdomar har ett identifierat riskbeteende avseende kriminalitet samt information om narkotika på flyktingboende.

Exempel på informationsinsatser inom trafikområdet är, informationsträffar avseende trafik, vad som gäller i olika trafikmiljöer och situationer i kommunen eller en informationsinsats gällande trafiksäkerheten på Storgatan.

Exempel inom lag och rätt är, utbildning till elever och föräldrar gällande konsekvenser av brott, lag och rätt information på flyktingboende eller att tillsammans med kommunen informera och utbilda personal från förskola till gymnasium i anmälningsplikt men också öka kunskaperna gällande våld i nära relation.

Exempel där mer allmän information utlovas är, att Polis ska vara närvarande i området varje tisdag mellan 09:00 – 15:00 för bl.a. rådgivning eller att kommunen ska inrätta en informationsfunktion i bostadsområdet.

## **5.4 Kvalitetskriterier**

Som sagts innan bygger iakttagelserna på textmassan från de 107 första medborgarlöften och det är svårt att ur texten bedöma i vilken omfattning kvalitetskriterierna följts. Själva processen vid framtagande beskrivs inte i detalj och så ska det vara, för medborgarna är de utlovade åtgärderna och aktiviteterna viktigast och inte processen hur löftet togs fram. Medborgardialogen är genomgående mer beskriven, vilket är positivt, jämfört med medarbetardialogen.

#### **5.4.1 Medarbetardialog**

Kvalitetskriterier för medarbetardialog är bl.a. att medarbetaren ska ges möjlighet att delta med sin kunskap och erfarenhet vid framtagandet av lokal lägesbild och vid aktivitetsplanering. I så gott som samtliga 107 medborgarlöfte anges att medarbetardialog har varit en del vid framtaget, men det går inte att läsa ut i vilken omfattning eller hur medarbetarna fått möjlighet att bidra. Det är därför svårt att bedöma kvaliteten av medarbetardialog.

Medarbetardialog beskrivs ofta som en bakgrund till medborgarlöftet och i allmänna ordalag som, *för att tydliggöra den lokala lägesbilden i medborgarlöften ska såväl medborgarnas- som medarbetarnas perspektiv tas tillvara* eller som *den lokala lägesbilden har tagits fram genom medborgar- och medarbetardialog*.

Något som kan tyda på att kvaliteten inte är tillräckligt bra är Demoskops undersökning<sup>4</sup> från december 2015 om *Det egna engagemanget och bidraget*. Där menar 42 % av medarbetarna att de inte alls är involverade i aktivitetsplaneringen, 16 % är det i mycket liten utsträckning och 6 % är det i mycket hög utsträckning. 44 % av de som inte alls är involverade eller är det i mycket liten omfattning menar att de inte fått förutsättningar för att medverka.

#### **5.4.2 Medborgardialog**

När det gäller medborgardialog är dokumentationen den omvända jämfört med medarbetardialog. I cirka 80 % av löftena beskrivs hur dialogen genomförts och vad som har kommit fram. Medborgarnas synpunkter har inhämtats bl.a. genom enkätundersökningar, från ungdomar på fritidsgårdar, genom pensionärsorganisationer/råd, genom ungdomsforum/råd, genom att intervjua medborgare eller att polisen kallat till hearing. De problem som påtalats vid dessa forum är dokumenterade i medborgarlöftet tillsammans med löfte om åtgärder och aktiviteter.

Av de cirka 20 % av löftena, där dialogen inte har beskrivits på ett tydligt sätt, hänvisas till polisens trygghetsmätning, kommunala trygghetsundersökningar eller Brottsförebyggande rådets nationella trygghetsundersökning (NTU). Visserligen är detta en form av medborgardialog men är inte lika öppen och lyssnande som ett fysiskt möte och skapar inte möjlighet till tvåvägskommunikation.

I vilken grad som medborgarlöften präglas av tvåvägskommunikation, bygger på öppet och aktivt lyssnande, strävar efter jämna maktförhållanden, är an-

---

<sup>4</sup> Demoskop 2016-01-22, Resultat för hela polisen. Information om ny polisorganisation 2015. Mätning december 2015.

passade utifrån målgrupp och frågans art eller hur den återkopplas, går inte att läsa ut i texterna. Det behöver inte innebära att kvalitetskriterierna för medborgardialog inte följts, snarare att det inte dokumenteras i medborgarlöftena.

### **5.4.3 Medborgarlöfte**

I hur stor omfattning medborgarlöftena involverar medborgarna och utgår ifrån kunskap framtagna från medarbetar- och medborgardialoger är beskrivet i kapitlet ovan och utvecklas inte ytterligare i detta kapitel.

Av många medborgarlöften framgår att polisen tillsammans med kommunen tagit fram en gemensam lägesbild, men beskriver inte lägesbilden eller vad den är. De problem som framkommit vid medborgardialoger beskrivs, i de allra flesta löftena, tillsammans med åtgärder/aktiviteter som polisen och/eller kommunen lovar att genomföra mot problemet. Så gott som alla medborgarlöften omfattar tiden ett år och i några enstaka fall en kortare tid mellan 3- 6 månader.

Ett 15 tal medborgarlöften har en konkret kommunikationsplan som talar om vem, vad och på vilket sätt genomförda aktiviteter och resultatet av dem ska kommuniceras till medborgarna.

Som nämnts innan är det svårt att utläsa i vilken mån som kvalitetskriterierna använts genom att bara läsa texterna. Brottsförebyggande rådet kommer med start i september 2016 genomföra en utvärdering av ett tiotal medborgarlöfte i landet. Utvärderingen kommer följa processen från "ax till limpa" och där kommer bl.a. kvalitetskriterierna vara en del i utvärderingen.

## **6. Framtiden och vad kan utvecklas**

Första generationens medborgarlöften visar på en bra start, polisen har lyckats involvera medborgarna i större utsträckning och lovat genomföra aktiviteter och åtgärder för att öka tryggheten samt förebygga brott. Medborgaren har involverats och haft möjlighet att påverka. En bra start som vi tillsammans kan utveckla ytterligare.

Mot bakgrund av det framtagna metodstödet vill vi avslutningsvis särskilt lyfta fram följande iakttagelser och rekommendationer.

- Ta stöd av nationella modellen, följ processen och alla delmomentet. Använd kvalitetskriterierna om medarbetardialog, medborgardialog och medborgarlöfte som en checklista.

- Involvera kommunikation tidigt och i större omfattning. Effekten av medborgarlöften kan utebli om kommunikationen brister. Det undertecknade medborgarlöftet är offentligt och riktar sig till medborgarna. Löftet bör ha ett enkelt, konkret språk som är lätt att till sig. Ta också stöd från kommunikation med formgivning och språkgranskning.
- I utlovade aktiviteter, involvera medborgarna i större omfattning i aktiviteter som t.ex. trygghetsvandringar, Grannsamverkan, Volontärer eller Märk-DNA.
- Lova och välj aktiviteter som är enkla att följa upp i tid, antal och plats. När polisen genomför en aktivitet är det optimala att medborgaren kan koppla aktiviteten till medborgarlöftet.
- När polisen lovar en aktivitet i medborgarlöfte, som vi ändå skulle gjort i vårt grunduppdrag - genomför den så som framkommit i medborgardialogen. Välj tid och plats för t.ex. trafikkontroller, fotpatrullering eller andra riktade insatser på platser som medborgaren upplever osäkra eller otrygga.
- En del löfte innehåller många aktiviteter inom flera verksamhetsområden vilket kan vara svårt att leva upp till. Tre aktiviteter är möjligt att både genomföra och kommunisera såväl internt som externt.
- Vid jämförelse med *Internrevisionen rapport om polisens brottsförebyggande arbete inom ramen för samverkan* kan vi se att första generationens medborgarlöften redan visar på en förskjutning från socialpreventiva till situations preventiva åtgärder.
- Skilj tydligare på samverkansöverenskommelse och medborgarlöften. Samverkansöverenskommelse är ett mer strategiskt dokument mellan polis och kommun över tid. Medborgarlöften är ett mer operativt dokument som beskriver aktiviteter som polis/kommun lovar medborgarna och som ska genomföras under innevarande år. Vissa medborgarlöften tenderar att vara strategiska dokument som mer lovar inriktningar och mindre aktiviteter.
- Vid genomgången av första generationens medborgarlöften är det svårt att se i vilken omfattning medarbetarna har involverats. Detta är heller inte ett formkrav vid utformningen av själva medborgarlöftet. Vi vill trycka på vikten av medarbetardialog för att ta tillvara anställdas och inte minst områdespolisernas kunskap och erfarenhet. Medarbetarna inflytande över det lokala arbetet är viktigt, inte minst för att den nya styrmodellen ska få större genomslag.



- Synlig, tillgänglig och närvarande polis är önskemål som mest frekvent framförs vid medborgardialoger. Det är viktigt att andra strategiska initiativ som *Medborgarmötet (inklusive PKC)* tar fart och får genomslag i samhället och inom myndigheten.
- Vid årsskiftet avslutas projektet Medarbetarlöften. I avsaknad av ett nationellt BF nätverk<sup>5</sup> är det viktigt att behålla det RIFA och LIFA nätverk som bildats för införandet av medborgarlöfte. Detta för att tillsammans med UC Syd fortsatt driva utvecklingen av medborgarlöften.

Malmö 2016-09-16



Roger Karlsson



Anders Telsing



Jörgen Nilsson

---

<sup>5</sup> Se Internrevisionens granskning av polisens brottsförebyggande arbete inom ramen för samverkansöverenskommelser, A100.716/2015, förslag organisation punkten 4.3