

Riktlinje för Medborgardialog i Vaxholms stad

Beslutad av kommunstyrelsen 2021-10-28 § 168



Innehåll

Dokumenthierarki	3
Syfte.....	3
Information eller dialog?	3
Vad menar vi med medborgardialog?.....	3
Vilken nivå av delaktighet.....	3
1. Information.....	4
2. Konsultation	4
3. Dialog.....	4
4. Inflytande	4
5. Medbeslutande	4
Grundläggande förhållningssätt.....	5
Planera för medborgardialog	5
Vad ska dialogen handla om?.....	5
Skapa förutsättningar.....	5
Tidsplanering	5
Vilka vill vi prata med – analysera och definiera målgruppen	6
Exempel på metoder	6
Våra roller.....	7
Kommunikation och marknadsföring.....	7
Återkoppling.....	7
Utvärdera medborgardialog.....	8
Bilaga 1 – Checklista	9
Bilaga 2 - Medborgardialog beskriven som process	11
.....	

Dokumenthierarki

I enlighet med antaget dokument "Struktur för kommungemensamma styrande och stödjande dokument i Vaxholms stad" ska kommunstyrelsen fastställa kommunövergripande riktlinjer. Riktlinjer är en detaljerad vägledning och anger ramarna för handlingsutrymme inom ett visst område.

Syfte

Föreliggande riktlinje lägger grunden för Vaxholms stads arbete med medborgardialog och riktar sig samtliga medarbetare och förtroendevalda i kommunen. Dokumentet kan också ses som ett praktiskt metodstöd/handbok i arbete med medborgardialog.

Information eller dialog?

Vid beslut/förändringar som berör människor som bor, verkar eller vistas i Vaxholms stad bör kommunen informera och ha ett intresse för att lyssna på deras synpunkter. I olika ärenden och frågor där informationsinsatser krävs bör kommunen i ett tidigt skede utvärdera om det finns ett behov av att komplettera informationen med dialog. Det betyder att Vaxholms stad medvetet ska välja om fokus ska vara på att ge information eller att föra dialog. Information och dialog är i detta avseende olika saker som kräver olika metoder.

Vad menar vi med medborgardialog?

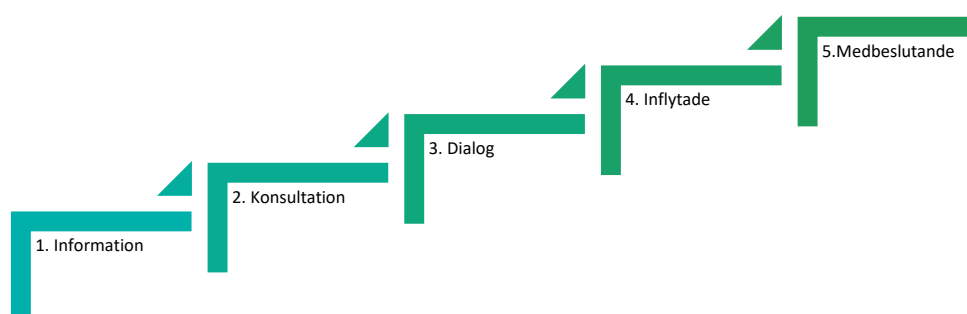
Gränsen mellan medborgardialog och brukardialog är ofta flytande eftersom rollen som medborgare och brukare många gånger sammanfaller. Även gränsen mellan information och dialog kan uppfattas olika i detta sammanhang. Oavsett vilket ord som används handlar det om att göra människor delaktiga i olika form. Medborgardialog innebär att involvera och föra samtal med människor i frågor och förändringar som berör dem i rollen som kunder/brukare och medborgare i Vaxholms stad. Medborgardialog anordnas i frågor som är påverkbara och där beslutsfattare är påverkbara. Frågan och målgrupp ska vara tydligt definierad liksom påverkbarheten. Det ska ske systematiskt och resultatet ska användas. Det kan vara av vikt att tydliggöra skillnaden mellan medborgardialog och "brukardialog" där det senare innebär en dialog med de som använder välfärdstjänsterna, brukare, elever, föräldrar, klienter etcetera. Detta är viktiga dialoger för att få återkoppling på verksamheter och visa på utvecklingsmöjligheter. "Brukardialogen" är dock i detta sammanhang inte samma sak som medborgardialog eftersom den riktas mot endast en grupp som använder en tjänst och oftast svarar på frågan hur tjänster upplevs eller behöver utvecklas. Brukardialoger är viktiga i kommuner och regioners roll som serviceaktörer. Medborgardialogen har ett bredare anslag och försöker få olika gruppers perspektiv på en fråga. Medborgardialogen blir därför central för rollen som demokratiaktör (Källa: SKR (2019), Medborgardialog i styrning- för ett stärkt demokratiskt samhälle).

Vilken nivå av delaktighet

Tydlighet är den viktigaste nyckeln till en lyckad medborgardialog. Att bjuda in till medborgardialog skapar förväntningar. Det är därför viktigt att vara tydlig med ämnet och ramarna för dialogen. Men det är lika viktigt att klargöra vilken nivå, på delaktighetstrappan nedan, som dialogen rör sig på.

Kommunikationen med medborgarna kan ske på olika sätt och innebära att dessa blir mer eller mindre involverade.

Medborgardialogen brukar åskådliggöras med en trappa, med stegvis ökad grad av delaktighet och inflytande. Det första steget som är grundläggande är att informera medborgarna. Välinformerade medborgare är en förutsättning för en bra medborgardialog.



1. Information

Information är det vi använder kontinuerligt, via vår webbplats, möten, informationsbroschyrer. Information och kunskap är grundläggande förutsättning för att medborgarna ska kunna delta i både samhällsdebatt och medborgardialog. Det är en viktig del som är grundläggande för de andra stegen i medborgardialogtrappan. Detta steg handlar i första hand om envägskommunikation och kan vara exempelvis frågor och svar. Medborgaren får veta något.

2. Konsultation

Konsultation är det andra steget på trappan av medborgardialog. Konsultation handlar om någon form av rådgivning, där invånare eller en mindre grupp berörda får tycka till och förtroendevalda tar del av synpunkterna inför beslut.

3. Dialog

Dialog innebär att medborgarna och de förtroendevalda utbyter tankar. Samtalet bör ske någorlunda förutsättningslöst med resonemang om olika alternativ och deras följder. En god dialog innebär en konstruktiv diskussion där man inte behöver komma till konsensus. Det handlar inte om debatt eller försvarande av olika positioner. För att åstadkomma detta behöver ofta ett ramverk etableras för dialogen. Den som bjuder in behöver både kommunicera vilka förutsättningar som är givna, och vilka frågor som är öppna eller ligger i fokus.

4. Inflytande

Inflytande innebär att medborgarna påverkar genom att vara med och planera och genomföra aktiviteter, är med i ett samarbete. Det är en praktisk påverkan genom att inom givna ramar vara med och skapa aktiviteten.

5. Medbeslutande

Medbeslutande innebär att den ansvariga politiska församlingen lämnar ifrån sig någon del av beslutet till medborgarna eller en grupp av medborgare, vars beslut inom givna ramar blir bestämmande.

Grundläggande förhållningssätt

Det finns ingen form av information, inflytande och delaktighet som passar i alla processer.

Förutsättningen för att starta en medborgardialog är dock att man kan svara ja på följande frågor:

- Är frågan påverkbar?
- Är jag/vi som beslutsfattare påverkbara?

Att bjuda in till medborgardialog innebär en skyldighet att göra någonting av det som kommer fram genom dialogen. Det betyder inte att alla synpunkter ska tillgodoses men det innebär att det alltid bör finnas en vilja och ambition att låta synpunkter ta plats på riktigt.

För en givande medborgardialog krävs bred förankring, såväl i den egna organisationen som gentemot medborgarna.

Att vara med i den demokratiska processen ska vara en möjlighet, öppen för alla.

För att nå framgång med att bjuda in människor från hela samhället krävs att man arbetar uppsökande.

Oavsett hur processen sett ut, vilken typ av åsikter som samlats in eller hur hög graden av delaktighet har varit är återkoppling alltid nödvändigt.

Planera för medborgardialog

Vad ska dialogen handla om?

Utöver själva ämnet för dialogen måste det finnas tydliga ramar. Enklast är det när den fråga som diskuteras kan ses helt isolerad och inte har några konsekvenser för någonting annat, men ofta är det inte så enkelt. Vad dialogen ska handla om måste därför vara klart definierat. Det finns säkert många angränsande frågor som också engagerar, men det är svårt att få ett tydligt resultat av dialogen om den svävar utöver olika ämnen. Därför är det bra att analysera och definiera vilka angränsande frågor som kan beröras. Var klar över saker som: Hur pass översiktlig eller detaljerad vill vi att dialogen ska vara? Vilka i kommunen bör involveras i dialogen - är det fler nämnder och förvaltningar? Är aktiviteten självklar, eller kan den ställas i motsats till andra satsningar? Ska diskussionen överhuvudtaget handla om kostnader – och om inte, hur möter jag pengafrågan om den dyker upp?

Skapa förutsättningar

Medborgarna måste känna att dialogen är meningsfull, det är grundläggande. För att kunna ge stöd för beslut måste medborgarna känna till förutsättningarna. Fundera på om ämnet är tillräckligt känt, eller hur du ska grunda för dialogen med information om frågan.

Tidsplanering

Det är viktigt att göra en noggrann tidsplanering. Börja med en grov tidsplanering eftersom den kan komma att ändras beroende på val av metod och förfina den allteftersom detaljerna klarnar. Delmomenten i tidsplaneringen kan vara: planeringsfas, dialogmöte, analys, sammanfattning, politiskt beslut, återkoppling och utvärdering.

Vilka vill vi prata med – analysera och definiera målgruppen

Medborgardialog omfattar alla som bor, verkar eller vistas i kommunen. En enskild dialog kan rikta sig till en eller flera utvalda grupper eller till alla medborgare. Det är viktigt både för engagemanget från medborgarna och för ett lyckat resultat att hitta rätt målgrupper för dialogen. Vid riktade dialoger finns en risk att missa grupper som inte är direkt berörda men ändå har intresse i frågan. Till exempel är en ny fritidsgård i en stadsdel kanske intressant för fler än de boende just där. Tänk noga igenom möjligheterna för andra grupper att göra sig hörda vid riktade dialoger.

Identifiera och analysera målgrupperna och låt resultatet av analysen påverka valet av metod för respektive målgrupp. Tänk särskilt igenom vilka "dolda" grupper som kan vara intressanta för dialogen men som kan kräva särskilda insatser att nå ut till. I exemplet med fritidsgården kan det vara lätt att få en dialog med de ungdomar som brukar träffas på fritidsgården. Men hur når vi de ungdomar som inte går till fritidsgården, utan vill ha andra aktiviteter, eller kanske en annorlunda fritidsgård. Beakta också vilka grupper som redan har goda förutsättningar att delta och risken att dialogprocessen bidrar till ökade ojämlikheter vad gäller inflytande (Källa: Tahvilzadeh, N., 2016, *Öppna rum för deltagande: Idéer för demokratiseringen av Stockholm*, Underlagsrapport). Exempelvis kan det vara viktigt att beakta olika personers förutsättningar för deltagande utifrån aspekter som kön, funktionsvariationer eller ålder.

Ett av Sveriges jämställdhetspolitiska delmål är att uppnå en jämn fördelning av makt och inflytande i samhället och att kvinnor och män ska ha samma rätt och möjlighet att vara aktiva samhällsmedborgare och att forma villkoren för beslutsfattandet inom samhällets alla sektorer. Det är därför viktigt att säkerställa att både kvinnor och män/flickor och pojkar är delaktiga i dialogen och har jämställda möjligheter till inflytande och påverkan.

Exempel på metoder

Nedan listas exempel på metoder. En del går att använda tillsammans i ett projekt. Vissa kan innebära ett deltagande inom olika trappsteg beroende på hur mycket utrymme för påverkan som finns i frågan. Fundera på målgrupper, frågan som är uppe för dialog och andra förutsättningar innan val av metod.

- Enkät
- E-petitioner
- Samråd
- Fokusgrupp
- Trygghetsvandring
- Folkomröstning
- Remissförfarande
- Mässa
- Politikercafé
- Open Space
- Omröstning i en specifik fråga
- Medborgarbudget

Våra roller

Förtroendevalda och tjänstepersoner måste båda medverka i medborgardialogen, men har olika roller. De förtroendevalda har ansvar för medborgardialogen eftersom det är de som fattar beslut. I brukardialogen ansvarar tjänstepersonerna för dialogen. Att de förtroendevalda ansvarar för medborgardialogen betyder inte att de i alla skeden måste genomföra den. Vid exempelvis torgmöten är det rimligt att de förtroendevalda deltar, men ska en enkätundersökning eller ett remissutskick göras, arbetar vi på ett annat sätt. Medborgardialogen är öppen för alla politiska partier som är representerade i kommunfullmäktige - men förtroendevalda måste skilja på sin roll som partipolitiker och sin roll som kommunalt förtroendevald. Den som är förtroendevald representerar kommunen eller sin nämnd i första hand i en medborgardialog. Bäst är om medborgardialogen handlar om ämnen där de politiska partierna inte låst sig för någon lösning.

Kommunikation och marknadsföring

Vid arbete med medborgardialog är kommunikation och information en grundläggande förutsättning för att lyckas. En genomarbetad kommunikationsplan är ett stöd under hela processen.

I kommunikationsprocessen används delaktighetstrappan. Trappan är ett sätt att, inför beslut om medborgardialog, fastställa vilken grad av inflytande som man önskar att medborgarna erbjuds – och för den delen – tydliggöra för medborgarna vilken grad av inflytande de i slutändan får. Syftet med trappan är alltså att förtydliga förväntningarna på dialogen för alla parter för att undvika förväntansglapp.

För att skapa förståelse och förankring för medborgardialogen som en del i styrningen bör alla berörda förtroendevalda veta vilken fråga som är aktuell, förväntad nytta, tidsplan för dialogen och det inflytande som tilldelats deltagarna. Beroende på om målgruppen är bred eller avgränsad berörs verksamheten i olika grad. Berörda verksamheter bör veta grunden för styrprocessen och hur målgruppen valts ut, dialogmetodens innebörd och förväntat resultat.

Återkoppling

I planeringsfasen är det viktigt att reda ut hur resultatet av dialogen ska återkopplas till deltagarna och hur resultatet återkopplas i styrprocessen. Att ge återkoppling till dem som deltagit är avgörande för om medborgarna ska känna förtroende och uppleva att medborgardialogen har varit meningsfull. Att få veta vad resultatet av dialogen blev och varför det blev som det blev är avgörande för viljan att delta vid en medborgardialog igen. Erfarenheter visar att medborgarna förstår om det inte blir precis som de tycker eller föreslår. En förutsättning är dock att de får återkoppling, inte bara från resultatet av medborgardialogen, utan också på hur de förtroendevalda ser på det som kommit fram i dialogen.

Det är viktigt att redan vid genomförandet informera deltagarna om hur resultatet kommer att återkopplas. Återkoppling kan ske på olika sätt. Det vanligaste är att resultatet läggs ut på webben eller skickas via mail/brev till deltagarna.



Utvärdera medborgardialog

Varje genomförd medborgardialog bör utvärderas. Utvärderingen bör omfatta både resultatet och processen för medborgardialogen. Redan i planeringsfasen bör man besluta om hur medborgardialogprocessen ska utvärderas. I utvärderingen är det värdefullt att involvera de medborgare, förtroendevalda och tjänstepersoner som deltagit för att få deras syn på resultatet och processen. Utifrån utvärderingen finns möjlighet att göra förbättringar inför nästa medborgardialog.



Bilaga 1 – Checklista

Använd nedan checklista inför och under arbete med medborgardialog:

A. Styrprocessen – Politiskt ställningstagande	Svar
1 Vilken/vilka frågor är det som är öppna för påverkan?	
2 Finns det frågor som inte är öppna för påverkan?	
3 Vilket mål och vilket syfte har vi med dialogen?/Hur ska resultatet användas?	
4 Vilka resurser ska avsättas för dialogen? (budget och personal)	
5 När i processen ska dialog ske? <ul style="list-style-type: none">- <i>Behov, idéer, prioriteringar</i>- <i>Beslutsunderlag för val mellan alternativa lösningar/förslag</i>- <i>I genomförandefas</i>- <i>I utvärdering av resultat</i>	
6 Vilken grad av deltagande eller inflytande tilldelas medborgarna i aktuell fråga (SKR:s delaktighetstrappa)? <ul style="list-style-type: none">- <i>Information</i>- <i>Konsultation</i>- <i>Dialog</i>- <i>Inflytande</i>- <i>Medbeslutande</i>	-

B. Dialogprocessen - Tjänstepersoner	Svar
1 Vilka målgrupper berörs? <ul style="list-style-type: none">- <i>Alla medborgare</i>- <i>Geografiskt område</i>- <i>Specifik målgrupp (t.ex. äldre, idrottsrörelsen, skolelever)</i>	
2 Hur många personer förväntas nås av insatsen?	
3. Hur ska personer i målgrupperna bjudas in? Hur ska vi arbeta för att söka upp personer i målgruppen som är svårare att nå? Hur ska vi arbeta för jämställda och jämlika möjligheter till inflytande och påverkan?	
4 Vad finns det för resurser avsatta för dialogen? (kalendertid, personal, budget)	



5 Vilken metod är bäst lämpad för dialogen? <i>Se exempel ovan</i>	
6 Vad behöver deltagarna känna till inför medborgardialogen?	
7 Vilka förväntningar finns på deltagarna i insatsen (tex tid, engagemang)?	
8 Hur ska återkoppling och återrapporering till deltagarna ske?	
9 Hur ska berörda verksamheter och förtroendevalda informeras under processens gång?	
10 Hur ska medborgardialogen utvärderas? (både resultat och process)	
11 Vem leder processen? Vem gör vad? Gör en tydlig ansvarsfördelning.	

Bilaga 2 - Medborgardialog beskriven som process

Arbetsflödet för medborgardialog kan visualiseras som en process där de olika stegen ritas upp som delprocesser. Processen finns publicerad på Vaxholms stads intranät.



Ta ställning politiskt

I delprocessen besvaras frågor som:

- vilken är nyttan av medborgardialog i aktuell fråga?
- hur ska resultatet användas?
- när i processen ska dialog ske?
- vilken grad av inflytande tilldelas medborgarna i aktuell fråga? (SKR:s delaktighetstrappa)

Planera inför dialog

I planeringen sätts tydliga ramar för vad dialogen ska handla om, tidsplan och ansvarsfördelning. Målgruppen definieras samt en plan görs för hur personer inom gruppen ska sökas upp och bjudas in.

Genomföra dialog

Medborgardialogen kan åskådliggöras i en trappa, med stegvis ökad grad av delaktighet och inflytande.

- information,
- konsultation,
- dialog,
- inflytande,
- medbeslutande.

Olika nivåer kräver olika metoder för genomförande.

Återkoppla och rapportera

När dialogen är genomförd sammanställs resultatet och återkopplas till förtroendevalda. Resultatet samt hur de förtroendevalda ser på det som kommit fram i dialogen återkopplas till medborgare.

Det är viktigt att redan vid genomförandet informera deltagarna om hur resultatet kommer att återkopplas. Återkoppling kan ske på olika sätt. Det vanligaste är att resultatet läggs ut på webben eller skickas via e-post/brev till deltagarna.



Utvärdera

Varje genomförd medborgardialog bör utvärderas. Utvärderingen bör omfatta både resultatet och processen för medborgardialogen.

I utvärderingen är det värdefullt att involvera de medborgare, förtroendevalda och tjänstepersoner som deltagit för att få deras syn på resultatet och processen. Utifrån utvärderingen finns möjlighet att göra förbättringar inför nästa medborgardialog.