

Riktlinjer för medborgardialog i Alingsås kommun

Typ av styrdokument: Riktlinjer
Beslutande instans: Kommunstyrelsen
Datum för beslut: 2023-11-06. § 193
Diarienummer: 2023.410 KS

Gäller för: Samtliga nämnder och bolag
Giltighetstid: Tillsvdare
Revideras senast: Vid behov
Dokumentansvarig: Demokratistrateg

Inledning

Dagens samhällsproblem är komplexa och kräver nya metoder för att hantera dem. Exempelvis handlar det om otrygga miljöer, samhällsplanering och hållbarhet. För att hitta lösningar är det viktigt att involvera de berörda medborgarna, vilket skapar bättre beslutsunderlag.

Forskning visar att ökat medborgardeltagande stärker både det sociala kapitalet i samhället och individers förståelse för demokratiska processer. Genom strukturerade medborgardialoger blir medborgarna medskapare av samhället och tilliten till det demokratiska samhället ökar.

Riktlinjer för medborgardialog är framtagna för att ge vägledning för hur nämnder och förvaltning ska arbeta med medborgardialog. Riktlinjerna kompletteras med en checklista som utgör stöd vid genomförande av medborgardialog.

Vad är medborgardialog?

En medborgardialog är ett strukturerat samtal om samhällsfrågor där medborgare, förtroendevalda och medarbetare i kommunorganisationen är delaktiga. Ett verktyg för det förtroendevalda att få insikt i hur medborgarna i kommunen tänker omkring olika frågor till exempel vid strategiska beslut. Medborgardialog är en del av beslutsunderlaget. Det slutgiltiga beslutet fattas alltid av de förtroendevalda.

Det är de förtroendevaldas ansvar att definiera när det finns behov av medborgardialog. Vid en medborgardialog representerar de förtroendevalda den politiska organisationen. Det är viktigt att beslut om medborgardialog fattas innan planeringsarbetet påbörjas.

Vem är medborgare?

Medborgare syftar på de som bor i kommunen, men även de som vistas här, till exempel studenter, affärsidkare, arbetstagare och besökare

Vad är inte medborgardialog?

Medborgardialog är de förtroendevaldas arena och ska alltid genomföras av förtroendevalda. Det skiljer medborgardialog från andra typer av dialoger som genomförs av tjänstepersoner, se tabell med definitioner nedan.

Det finns olika sätt att ta reda på vad våra medborgare tycker i olika frågor eller hur våra tjänster utförs. Det finns ingen kommunikation som är bättre än den andra, utan det är syftet som styr vilken typ av dialog som ska användas med medborgare eller brukare. Här nedan presenteras olika typer av dialoger i en tabell för att visa vad det finns för sätt att få in medborgarnas synpunkter på. Aktuell riktlinje avser endast medborgardialog, då det är den

dialogform som baseras på förtroendevaldas intresse av dialog samt att det är process där det generellt behövs ett större administrativt stöd.

Typ av dialog	Definition
Medborgardialog	En medborgardialog är ett strukturerat samtal om samhällsfrågor där medborgare, förtroendevalda och medarbetare i kommunorganisationen är delaktiga och där allmänintresset står i centrum.
Intressedialog (organisationsdialog)	Handlar om att ta in synpunkter runt enskilda frågor. Synpunkterna blir en del av underlaget inför beslut. Det kan t ex handla om beslut om utformning. Det kan vara specifika grupper som inbjuds eller så kan inbjudan gälla hela allmänheten Intressentdialog genomförs av tjänstemän.
Brukardialog/kunddialog	Handlar om att ta in synpunkter runt enskilda frågor som är intressanta för en specifik grupp av brukare. Hur nöjda är våra brukare med de tjänster vi levererar. Syftet med en brukardialog och kunddialog är att förbättra verksamheterna och den service vi erbjuder medborgarna. Brukardialog fokuserar i hög utsträckning på hur verksamheten bedrivs och fungerar. Brukardialog och kunddialog genomförs av tjänstemän.
Brukarråd	För att ta tillvara på specifika gruppers synpunkter finns formaliserade brukarråd, pensionärsråd, rådet för mänskliga rättigheter och ungdomsråd. Dessa dialoger förs mellan representanter för olika intresseorganisationer och förtroendevalda. Tjänstepersoner finns också med som administrativt stöd och för att bidra med fackkunskap.
Samråd	När det gäller den fysiska planeringen har kommunen enligt plan-och bygglagen (PBL) alltid skyldighet att samråda med olika intressenter.

Hur genomförs en medborgardialog?

Vem gör vad?

När nämnd eller styrelse beslutar om att genomföra en medborgardialog ska beslutet även innefatta en budget och en utsedd styrgrupp. Till stöd för styrgruppen ska förvaltningschef utse tjänsteperson. Styrgruppens uppgift är att med stöd av tjänsteperson planera för den beslutade medborgardialogen.

Tjänstepersonen har i uppgift att ta fram förslag på hur genomförandet ska gå till. Förslaget bör bland annat innehålla en kommunikationsplan, plan för dokumentation och återkoppling och hur utvärdering ska ske.

Innan dialogarbetet startar är det viktigt att se till så att det finns resurser och kompetens för alla steg i processen i organisationen. Det ska tydligt framgå vem som har ansvaret för vad i de olika stegen i processen.

Förtroendevalda	Gemensamt	Tjänstepersoner
Syfte/påverkansbarhet ↓	Identifiera fråga/problemområde	
Beslut om medborgardialog		Planering
Avstämning	Genomföra dialog	
Beslut ↓		Sammanställa resultat
Återkoppling/Resultat till medborgarna	Utvärdering och gemensamt lärande	

Skiss av process, medborgardialog

Definiera ämnesområdet

Nämnd eller styrelse ska börja med att definiera ämnesområdet för dialogen – vilken fråga och vilka aspekter av frågan ska dialogen bestå av?

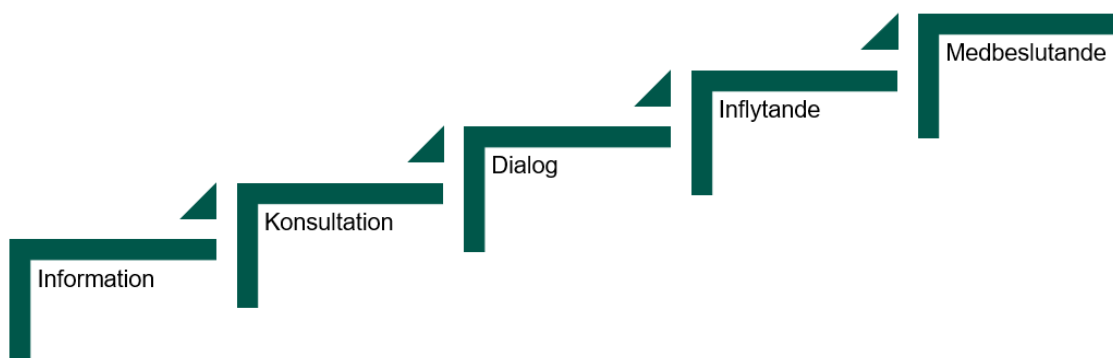
En sammanfattning av tidigare beslut, aktiviteter och åtgärder i frågan är bra att ha med när ämnesområdet definieras. Om fler nämnder berörs, bör dialogen ske i samverkan.

Definiera målgruppen

Grundidén med att genomföra systematiska medborgardialoger är att skapa arenor även för de grupper som vanligtvis inte hörs i debatten. När dialog planeras behöver därför en kartläggning göras över vilka grupper som är viktigast att nå. De största resurserna bör läggas på de grupper som är mest berörda av frågan men sällan gör sin röst hörd, medan de som "alltid hörs" sannolikt kommer att delta.

Bestäm graden av inflytande

Nedan följer fem nivåer som är från SKR:s delaktighetstrappa där det första steget är aktuellt när kommunfullmäktige, nämnd eller styrelse valt att inte genomföra en medborgardialog. När kommunfullmäktige, nämnd eller styrelse beslutat att genomföra en planerad medborgardialog finns det fyra olika nivåer av inflytande, se förklaring av de olika stegen i tabellen nedan.



Grad av delaktighet	Kännetecken	Medborgarna får	Metodexempel
INFORMATION	Envägskommunikation	Veta	Tidning, webb, trycksaker, informationsmöte
KONSULTATION	Insamling av synpunkter, förfrågningar och klagomål	Tycka	Enkäter, råd, fokusgrupper, inlämnande förslag och synpunkter
DIALOG	Diskussionsforum, ges möjlighet att i olika former möta andra för att föra dialog	Resonera	Open space, dialogcaféer, webbforum, medborgarstämma
INFLYTANDE	Medborgarna ges möjlighet att vara delaktiga under en längre period utifrån ett övergripande tema	Planera/genomföra	Framtidsverkstad, gemensamma projekt
MEDBESLUTANDE	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Rådslag med omröstning, medborgarbudget

Ansvar för beslut

Medborgardialog handlar om att skapa tillit och förståelse för det demokratiska systemet som styr medborgares vardag. Resultatet som tas fram tillsammans med medborgarna ligger till grund för det beslut som i slutänden fattas av de förtroendevalda.

Även efter en genomförd medborgardialog så ligger ansvaret hos nämnderna och styrelserna att fatta de slutgiltiga besluten.

Utvärdering

Efter en genomförd medborgardialog ska det göras en grundlig utvärdering, både intern och utifrån deltagarnas upplevelse. Detta görs för att utveckla och förbättra kommande medborgardialoger.

Återkoppling till medborgarna

Efter genomförd medborgardialog är det viktigt att deltagarna får veta resultatet. Återkopplingen är viktig för att medborgarna ska få ökad tillit till processen och förtroendevalda i Alingsås kommun.

På vilket sätt som återkopplingen ska ske bestäms tidigt i processen och förmedlas så tydligt som möjligt till deltagarna. Oavsett dialogform är det viktigt att medborgare alltid får en uppföljning av vad som händer med frågan efter genomförd dialog.

Checklista Medborgardialogsprocessen

Beslut om dialog

- Definiera frågans påverkbarhet
- Bestäm mål och syfte
- Upprätta tidsplan
- Avsätt resurser kopplade till projektplanen

Planering

- Utarbeta frågeställningar som svarar mot mål
- Gör målgruppsanalys*
- Bestäm deltagarnas grad av inflytande
- Välj metod
- Beräkna budget
- Utformatidslinje med aktiviteter som ska genomföras
- Utse ansvariga för varje aktivitet
- Upprätta kommunikationsplan
- Hitta forum för dokumentation
- Utforma strategi för uppföljning och utvärdering

Genomförande

- Sök upp och bjud in målgrupper
- Upprätta och stäm av checklista för dialogen
- Anpassa sammankomster utifrån deltagarnas förutsättningar och villkor
- Dokumentera och samla in material
- Återkoppla delresultat till deltagare

Resultat

- Sammanställ och analysera resultat
- Presentera analys i lämplig form (t ex. rapporter, filmer)
- Återkoppla resultat till ansvariga handläggare och politiker, deltagare och övriga medborgare
- Utvärdera dialogen och identifiera lärdomar som kan utveckla det fortsatta arbetet



*De fyra grupperna som behöver identifieras i en målgruppsanalys:

Berörda och lågaktiva – detta är den grupp som kommunen behöver lägga ner störst resurser på att nå. De kommer inte till möten som de bjuds in till, några för att de inte vill delta men de flesta för att de inte känner att de blir lyssnade till. De har ofta låg tillit till kommunen och är inte bekväma på de möten som sker. För att nå dessa personer och grupper behöver kommunen hitta ingångar till dem, vilket kan vara en viktig person för gruppen, besöka naturliga mötesplatser och arbeta med att sänka trösklar. Vilket kan handla om att möjliggöra deltagande genom till exempel barnpassning, tolkning, förmöten.

Icke berörda och icke aktiva – denna grupp är det stora medborgarkollektivet som inte känner sig direkt berörda av den fråga som är aktuell för medborgardialog. Gruppen består inte av samma medborgare utan växlar beroende på fråga. För att kunna ha en helhetssyn på hur medborgarna ser på frågan kan det vara viktigt att stämma av med en större grupp medborgare som inte är i den direkta intressesfären kring frågan. Till exempel även om du inte har barn i skolan kan du vara intresserad av att de resurser som finns används på bästa sätt. Även denna grupp kan vara svår att nå men mer kollektiva metoder kan användas för att få deras uppfattning.

Berörda och aktiva – dessa grupper är vana att delta i möten där de bjuds in till kommunen. De är väl bekanta i formen och har klara synpunkter på hur frågan i medborgardialogen ska hanteras. Ofta pratar de för starka särintressen. Kommunen måste ha former för att möta dessa grupper med tydliga dagordningar och information om att deras synpunkter är en del av underlaget och att hänsyn kommer tas till flera grupper. Det kan många gånger vara en fördel att låta olika intressegrupper möta varandra för att ge dem möjlighet att få förståelse för andras perspektiv på frågan.

Icke berörda och aktiva – i en kommun finns alltid medborgare som anser att de har särskilda sakkunskaper och har en önskan att kommunen särskilt ska ta till vara deras kompetens i beslutfattandet. Ofta har de liten förståelse för att andra har andra perspektiv på frågan. Kommunen måste kunna hantera dessa medborgare så de inte förstör andra medborgares möjlighet och lust att föra fram sina behov och synpunkter. Dock ska dessa medborgare inte avfärdas som besvärliga och inte värda att lyssna på eftersom de har rätt att ge sina synpunkter. Det går ofta att finna någon klokskap i deras sakkunskap.

