

# Riktlinje för medborgardialog



# Innehåll

Varför är medborgardialog viktigt? .....	1
Vad är medborgardialog? .....	2
Brukardialoger .....	2
Vad är en medborgare? .....	3
Användningsområde .....	3
Grad av delaktighet.....	3
Information .....	4
Konsultation .....	4
Dialog .....	4
Inflytande .....	4
Medbestämmande .....	4
Hur arbetar vi med medborgardialoger? .....	5
Vilka frågor lämpar sig för medborgardialog? .....	5
Vem ska arbeta med medborgardialog? .....	6
Roller och ansvar .....	6
Principer för medborgardialog.....	7

Enköping ska vara en innovativ och modern kommun som tillsammans med sina medborgare skapar förutsättningar för en hållbar framtid. Arbetet med medborgardialog är del av Enköpings kommuns långsiktiga plan under delprojektet delaktighet och demokrati. Syftet med riktlinjen är att skapa en gemensam metod och systematik kring kommunens arbete med medborgardialog. Det är en viktig del i att skapa en tillitsfull relation mellan medborgare, kommun och förtroendevalda. Medborgardialoger bidrar till gemensamt skapande och kan vara utbildande samt vidga kunskapen hos de som deltar. För att bedriva kvalitativa medborgardialoger krävs ett kommungemensamt grepp med en tydlig målbild.

## **Varför är medborgardialog viktigt?**

Enköpings kommun strävar efter ett samskapande av Enköpings framtid. Det innebär att en tillitsfull relation mellan kommunen, förtroendevalda och våra medborgare, företagare och föreningar är viktig. I en kommun finns många viljor och det är viktigt att den som bor eller är verksam i kommunen får möjlighet att delta i utvecklingen. Precis som att medborgare och verksamma inom kommunen ska kunna lita på våra förtroendevalda och tjänstepersoners arbete är det viktigt att samma förtroende finns gentemot våra medborgare och verksamma. Det är när vi möts i dialog kring viktiga frågor som vi kan hitta den bästa, gemensamma vägen framåt.

Pågående dialoger om Enköpings framtid skapar en nära relation mellan medborgare, tjänstepersoner och förtroendevalda. Att gemensamt utveckla framtidens Enköping genom dialog och transparent kommunikation ökar känslan av tillit och gemensamt ägandeskap. Vi ska bana väg för en kultur där vi kan vara stolta över att bo och verka i Enköping.

Genom att genomföra medborgardialoger får vi in viktiga synpunkter från medborgarna. En positiv effekt av medborgardialogen är att medborgare ges möjlighet att framföra sina åsikter och göra sin röst hörd innan beslut fattas. Dialogen leder inte till att alla tycker lika, men kan ge en ömsesidig förståelse för att det finns olika perspektiv och hänsyn att ta. När medborgardialogen är rätt verktyg att använda är SKRs delaktighetstrappa en bra vägledning för att lägga medborgardialogen på rätt nivå utifrån förväntningarna.

## **Vad är medborgardialog?**

En medborgardialog är en dialog mellan kommunens tjänstepersoner, förtroendevalda och medborgare där vi tillsammans diskuterar frågor som berör och påverkar Enköpings framtid. Medborgardialoger sker i frågor som är påverkbara och där syfte, mål och målgrupp i frågan är tydligt definierade. Resultatet används i kommunens berednings- och beslutsprocess. Dialogen ska vara politiskt obunden.

Medborgardialoger används som verktyg vid mellanvalsdemokrati och handlar om samskapande för Enköpings framtid. Medborgardialogen är inte beslutsfattande men kan ligga till grund för beslut. Det gäller framförallt frågor där kommunens utveckling gynnas av åsikter och insikter från bland annat kommuninvånare, föreningar och företag. Medborgardialogen är användbar när förtroendevalda eller tjänstepersoner vill ha inspel från medborgare, företag eller föreningar. Det kan röra sig om frågor om hur ett samskapande kring hur Enköpings framtid ska se ut, när det är lagstadgat att konsultera medborgarna eller när det uppstår situationer som kräver att dialog utförs.

## **Brukardialoger**

Brukardialogen skiljer sig från medborgardialogen eftersom den endast berör enskilda personer och grupper som nyttjar kommunens service och tjänster. Dialogen sker tillsammans med representanter från berörda serviceområden för att förbättra och utveckla tjänster. Skolor, vårdboenden och äldreboenden är exempel på platser där brukardialogen ofta sker.

## Vad är en medborgare?

I den här riktlinjen utgår vi från SKR:s definition av begreppet medborgare vilket innefattar de som bor, verkar, lever i eller har en relation till kommunen, oavsett medborgarskap. Begreppet medborgare i den här riktlinjen består alltså av individer såväl som föreningar och företag samt andra grupper som har en koppling till Enköpings kommun.

## Användningsområde

Den här riktlinjen ska användas som stöd för medborgardialoger som sker tillsammans med medborgare i Enköpings kommun ur ett demokratiskt perspektiv.

## Grad av delaktighet

Sveriges kommuner och regioner (SKR) har tagit fram en delaktighetstrappa för medborgardialog som stöd vid val av dialogmetod och nivå på förväntan. Den kan du använda dig av när du arbetar med ett medborgardialogprojekt för att få stöd när du arbetar med projektet för att skapa rimliga förväntningar utifrån syfte och mål.

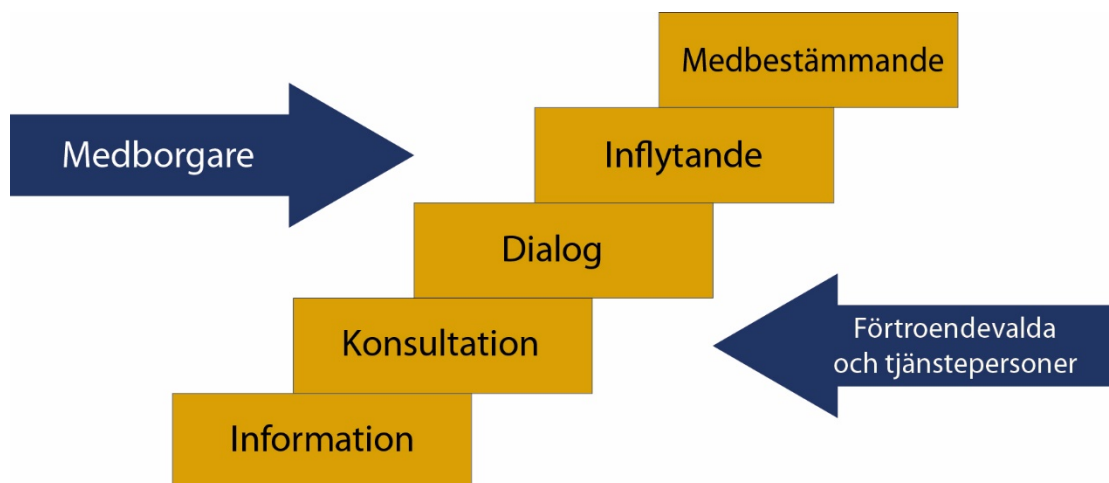


Bild 1. Delaktighetstrappan

## **Information**

Även om information inte är en dialog är det en viktig del i medborgardialogen. Att nå ut till våra medborgare med information och kunskap är en grundförutsättning för att lyckas med medborgardialoger. Vi använder information före, under och efter dialogen för att medborgarna ska veta vad som händer och varför. Vi använder det också i syfte att öka kunskapen för att ge medborgarna rätt förutsättningar för att delta i medborgardialoger.

## **Konsultation**

Konsultation är användbar när kommunen har tagit fram flera förslag på handlingsplan men vill ha medborgarnas inspel i frågan. Medborgarna får möjlighet att ta ställning till ett antal alternativ. Det kan exempelvis vara användbart vid byggnation av mötesplatser. Då kan vi istället för att ha en öppen dialog ta fram några olika alternativ som är möjliga att genomföra där medborgarna får vara med och välja vilket alternativ som ska byggas.

## **Dialog**

Grupper av medborgare bjuds in eller söks upp för att förtroendevalda och tjänstepersoner ska kunna ta del av deras synpunkter kring en särskild fråga. Medborgare får möjlighet att träffas och lyssna till andras åsikter. Det finns inget mål att nå konsensus. Resultatet av dialogen förs in i underlag för beslut.

## **Inflytande**

Grupper av medborgare bjuds in eller söks upp och involveras i en längre process för att ta fram förslag till lösningar som presenteras för de förtroendevalda. Det finns möjlighet att byta perspektiv med andra medborgare, skapa kunskap och mer hållbara lösningar.

## **Medbestämmande**

Medbestämmande är en form av delaktighet som innebär att medborgarna, tillsammans med förtroendevalda, aktörer i samhället och tjänstepersoner, i viss mening medverkar i beslutsfattandet. Det kan bland annat ske genom en omröstning som blir styrande för det politiska beslut som sedan fattas.



Det kan också innebära att få mandat att själva bestämma över hela eller delar av en budget.

## **Hur arbetar vi med medborgardialoger?**

I Enköpings kommun jobbar vi med medborgardialoger utifrån syftet att öka kunskapen samt ge förutsättningar att skapa Enköping tillsammans. Förtroendevalda och tjänstepersoner skapar framtidens Enköping tillsammans med medborgare, föreningar och företag. I varje medborgardialog sätter projektgruppen ett tydligt syfte och mål med medborgardialogen för att skapa bra förutsättningar för processen. Vi jobbar metodiskt för att kunna välja den bästa strategin i varje del av processen. Det är hjälpsamt för att nå våra mål och leva upp till satta förväntningar.

Det ska finnas tydlig styrning från förtroendevalda och chefer när arbete med medborgardialoger är aktuellt. Det ska planeras in tidigt i planeringsprocesser för att ge möjlighet till en rimlig budgetering och resursfördelning för projektet. Vi utforskar syfte och målgrupp noga för att nå ut till både självklara och mindre självklara personer och organisationer via rätt kanaler. Genom en bred kartläggning av målgrupp, val av metod och frågeställning säkerställer vi att underlaget matchar syfte och mål. Vi strävar också för att tillgängliggöra medborgardialogen för alla som känner sig berörda i frågan och anpassar möjligheten att delta utifrån exempelvis mötesplats och språk.

## **Vilka frågor lämpar sig för medborgardialog?**

När ett projekt i Enköpings kommun påverkar kommunens framtid samt våra medborgare, föreningar och företagare, är det rimligt att utvärdera om en medborgardialog bör genomföras. I utredningen kan dessa frågor ställas:

- Finns det utrymme för medverkande att påverka beslutet?

- Berör projektet Enköpings framtid och de som verkar och/eller bor i kommunen?
- Behöver vi enligt lag genomföra en medborgardialog?
- Berör projektet barn och unga?
- Behöver tjänstepersoner/förtroendevalda inspel från medborgare, föreningar, företag eller andra aktörer för att kunna ta ett välgrundat beslut?
  - Rör frågan ett känsligt och/eller svårlöst problem?
  - Berör projektet en känslig fråga eller tema?
- Berör frågan något där medborgarna känner ett stort engagemang?
- Om svaret på någon av frågorna ovan är ja, kan det vara lämpligt att genomföra en medborgardialog.

### **När vi enligt lag måste genomföra en medborgardialog**

Ibland är det lagstadgat att genomföra dialog med medborgarna. Det gäller bland annat vid olika projekt inom samhällsbyggnad och planering. Enligt FN:s barnkonvention är det lag på att genomföra dialog med barn och unga i alla frågor som på något sätt berör dem. Barn och unga har rätt att bli hörda. De barn och unga som inte kan framföra sina åsikter på egen hand kan företrädas av någon annan.

### **Vem ska arbeta med medborgardialog?**

Att arbeta med medborgardialog är att jobba tillsammans. För att en medborgardialog ska bli kvalitativ gäller det att ha rätt person på rätt plats. I Enköpings kommun kan tjänstepersoner och förtroendevalda se ett behov av att genomföra en medborgardialog. Behovet lyfts till berörd chef eller förtroendevald och tillsammans tas ett beslut om genomförande. Projektet fördelas till en tjänsteperson som startar upp och driver medborgardialogen från start till mål. Utifrån behov bygger projektansvarig ett team beroende av projektets utformning.



## **Roller och ansvar**

- Förtroendevalda
  - Initiera medborgardialoger.
  - Starta upp medborgardialoger genom att styra projektet till rätt förvaltning.
  - Ser till att rätt styrning finns på plats och rätt beslut är tagna för att möjliggöra prioritering av medborgardialogen.
  - Att finnas tillgänglig för att svara på frågor från deltagarna eftersom det är hos våra förtroendevalda som helhetsbilden bakom beslut finns.
- Tjänstepersoner och chefer
  - Tjänstepersoner ser ett behov av att genomföra medborgardialoger och tar upp frågan med sin chef.
  - Chefer tar tillsammans med tjänsteperson beslut om att genomföra medborgardialoger. Vid vissa frågor kan beslutet behöva lyftas till förtroendevalda och nämnder.
  - Chefen ser till att tjänstepersonen har rätt förutsättningar för att genomföra en kvalitativ medborgardialog.
  - Startar upp och projektleder medborgardialoger från start till mål.
  - Agerar som sakkunniga där kompetensen finns internt.
  - Tar ansvar för att se över hur vi kan involvera andra förvaltningar och avdelningar i medborgardialogen.
  - Tar ansvar för att återkoppla resultatet både internt och externt.
- Medborgare
  - Delaktighet i dialoger men inget övrigt ansvar för att driva processen.
  - Kan initiera förslag till medborgardialog.
- Konsultation
  - Kommunikationsstrateger och kommunikatörer
  - Extern konsult
  - Chefer och andra tjänstepersoner som tidigare arbetat med medborgardialog
  - Dokumentet "Handbok för medborgardialog"

## Principer för medborgardialog

Följande principer gäller inför, under och efter en medborgardialog i Enköpings kommun:

- Medborgardialog ska alltid vara ett alternativ i det lokala demokratiarbetet vid större förändringar som kan påverka kommunen på lång sikt och som direkt berör grupper av kommuninvånare. Förtroendevalda och tjänstepersoner välkomnar initiativ till dialog från invånare, företagare, samhällsaktörer och det civila samhället.
- I nämndernas och bolagsstyrelsernas årsplaner/affärsplaner ska det framgå vilka frågor som kan bli aktuella för medborgardialog under året. Ansvarig nämnd samverkar med andra nämnder som är berörda. Det är även av stor vikt att medborgardialoger kan startas löpande. Därav bör varje projekt som har en påverkan på Enköpings kommuns framtid samt våra medborgare, föreningar och företagare utvärdera om det finns behov att genomföra en medborgardialog.
- Medborgardialog ska ha ett tydligt syfte och enbart ske i frågor som är möjliga för aktuella grupper av invånare att påverka. Delaktighetstrappan (se ovan) används som ett verktyg för att bestämma grad av delaktighet under medborgardialogen. Vald grad av delaktighet kommuniceras till deltagare.
- Medborgardialoger ska ske tidigt i beslutsprocessen för att resultatet ska kunna användas i beslut.
- Inför en medborgardialog ska en eller flera metoder för dialog väljas som gör det möjligt för aktuella grupper att delta och som ger ett representativt resultat utifrån de sju diskrimineringsgrunderna. Fokus ska ligga på barns och ungas möjlighet att delta. Det är ibland lämpligt med uppsökande dialoger för att nå prioriterade och underrepresenterade grupper, vilka dessa grupper är bör definieras vid starten av respektive projekt. Deltagarna i medborgardialogen representerar endast sig själva men ambitionen i medborgardialogen ska vara att nå en så bred grupp som möjligt för att få ett så bra underlag till beslutsfattare som möjligt.
- Efter en medborgardialog ska resultatet bearbetas, kommuniceras och återkopplas till deltagarna. Resultatet är rådgivande för

förtroendevalda. Det redovisas i beslutsunderlag och meddelas berörda nämnder. Resultatet publiceras på kommunens webbplats. Medborgardialogen i sig utvärderas alltid, både utifrån deltagarnas uppfattning och den interna processen.

