

Program för medborgardialog

Mandatperioden 2014–2018

Fastsällt av kommunfullmäktige 2016-xx-xx



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Medborgarnas delaktighet ska öka	4
1.1	Vad är medborgardialog?	4
1.2	Skillnaden mellan brukardialog och medborgardialog.....	4
1.3	Syfte och vinster med medborgardialog	5
2	Ansvar och rollfördelning	6
3	Principer för medborgardialog	7
4	Planera för medborgardialog	8
4.1	Dialog i rätt fråga?	8
4.2	Graden av inflytande	8
4.3	Bredden på deltagandet.....	9
4.4	Kommunikation och återkoppling	10
4.5	Utvärderingsprocess och resultat.....	10
5	Checklista för medborgardialog	11
6	Redskap för dialog och metoder	12
6.1	Löpande dialogverktyg	12
6.2	Verktygslåda för medborgardialog	14

1 Medborgarnas delaktighet ska öka

Ett viktigt mål för Tyresö kommun är att medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka. En insats av flera som är tänkt att bidra till att målet uppnås är att Tyresö kommun framöver ska arbeta utifrån det här programmet för medborgardialog.

Tyresös kommuns program för medborgardialog är framtaget i syfte att bidra till ökad dialog och ökad förankring av dialogen i styrprocessen. Programmet har arbetats fram under år 2015 och gäller för mandatperioden 2014–2018. För utformningen av programmet har Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) material om medborgardialog varit vägledande.

1.1 Vad är medborgardialog?

Med medborgardialog syftar vi på dialog om förslag eller större förändringar, som vanligen är kopplade till beslut som ska fattas av förtroendevalda. En medborgardialog ska vara genomtänkt och resultatet av dialogen ska vara ett stöd för förtroendevalda vid beslutsfattande och för förvaltningarna i det löpande arbetet med den kommunala verksamheten. Processen kan ses som en lärande process för kommunens anställda, förtroendevalda och medborgare.

1.2 Skillnaden mellan brukardialog och medborgardialog

I en brukardialog (brukarinflytande) är de som deltar delaktiga i rollen som brukare av en specifik service eller verksamhet. Exempelvis kan en dialog föras med elever på en skola eller med boende på ett äldreboende. Denna typ av dialog sker vanligen mellan tjänstemän, som dagligen möter brukare i sitt arbete, och brukarna, som nyttjar en specifik service eller verksamhet. Dialogen med brukarna ska både föras löpande i det dagliga arbetet och i mer organiserade former vid större förändringar. Vid större förändringar kan Tyresös program för medborgardialog även vara vägledande för brukardialog.

I en medborgardialog (medborgarinflytande) är de som deltar delaktiga i rollen som medborgare eller invånare i kommunen. Exempelvis kan en dialog föras kring utformningen av nya parker i kommunen eller kring bibliotekens framtida utveckling. Denna typ av dialog kan både ske mellan medborgare och politiker, som har ansvar för den kommunala verksamheten, och mellan medborgare och tjänstemän, som arbetar inom den kommunala verksamheten och servicen.

Gränsen mellan brukardialog och medborgardialog är inte alltid helt tydlig då de olika rollerna, att vara brukare och att vara medborgare, ofta sammanfaller. Oavsett med vilken grupp dialogen sker finns det stora vinster med att medborgarna och brukarna får vara med och delta i utformningen av den kommunala verksamheten och servicen, så att utbudet bättre möter efterfrågan.

1.3 Syfte och vinster med medborgardialog

Syftet med medborgardialog är främst att få mer kunskap om medborgarnas åsikter i olika frågor för att kunna utveckla den kommunala verksamheten och servicen. Genom dialog får förtroendevalda och tjänstemän kunskap om olika intressen vilket ger en bättre bild av hur olika önskemål och behov kan kombineras för att skapa en så bra lösning som möjligt för alla medborgare.

Vinsterna med medborgardialog är många både ur ett demokratiperspektiv och ur ett effektivitetsperspektiv. Nedan följer exempel på vinster som kan vara bra att tänka på inför arbetet med och utvärderingen av en medborgardialog.

Dialog för ökad demokrati

- Dialog kan bidra till ett ökat förtroende och en bättre förståelse för prioriteringar och för bakgrunden till de beslut som fattas.
- Dialog ökar medborgarnas kunskap om de demokratiska processerna.
- Dialog stärker, enligt forskning, det sociala kapitalet i samhället och hos individen.
- Dialog kan väcka nyfikenhet och intresse samt bidra till ökad ansvarskänsla som kan leda vidare till ett bredare engagemang i samhället, till exempel i ett parti eller en förening.¹

Dialog för ökad effektivitet

- Dialog kan ge ökad kunskap om medborgarnas önskemål och behov, så att utbudet bättre möter efterfrågan.
- Dialog kan bidra till att det blir lättare att genomföra prioriterade insatser, då medborgarna genom dialogen kan ha fått förståelse för genomförda prioriteringar och bakgrunden till besluten.
- Dialog kan bidra till en ökad transparens som underlättar för medborgarna att avgöra om insatta resurser ger rätt tjänst till rätt pris och kvalitet.
- Dialog skapar större legitimitet för förtroendevalda att fatta beslut.²

¹ Sveriges Kommuner och Landsting, 11 tankar om medborgardialog i styrning, 2009, sid. 28

² Sveriges Kommuner och Landsting, 11 tankar om medborgardialog i styrning, 2009, sid. 29

2 Ansvar och rollfördelning

Medborgardialog är de förtroendevaldas ansvar och verktyg. Resultaten av medborgardialoger ska ingå som underlag för det politiska avgörandet i olika frågor men det slutgiltiga ansvaret och beslutsfattandet ligger alltid hos de förtroendevalda i fullmäktige, nämnder, utskott och styrelser.

Kommunstyrelsens roll

Kommunstyrelsen är kommunens ledande politiska organ. Den styr, leder och samordnar planering och uppföljning av kommunens ekonomi och verksamheter.

Kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för utvecklingen av den kommunala demokratin och för kommunens övergripande arbete med medborgardialog.

Beredningen för medborgardialog och mångfalds roll

Kommunstyrelsens beredning för medborgardialog och mångfald har i uppgift att följa och bereda frågor inom området medborgardialog. Beredningen har en samordnande roll i arbetet med medborgardialoger och ska arbeta löpande med att utveckla kommunens metoder för medborgardialog.

Beredningen för medborgardialog och mångfald ska konsulteras vid initierande av mer omfattande medborgardialoger.

Nämndernas roll

Nämnderna har ansvar för att löpande föra dialog med såväl brukare som medborgare inom sina respektive ansvarsområden.

Nämnderna ska uppmärksamma mer omfattande medborgardialoger i sina nämndplaner. Återkoppling ska ske via nämndernas verksamhetsberättelser.

Tjänstemännens roll

Kommunens tjänstemän ska löpande genomföra arbete med medborgardialoger inom sina ansvarsområden utifrån beslut och önskemål från de förtroendevalda.

3 Principer för medborgardialog

När för vi dialog?

- Medborgardialog ska alltid övervägas vid förslag eller större förändringar som direkt berör grupper av medborgare i Tyresö kommun.
- Dialogen ska genomföras så tidigt som möjligt i beslutsprocessen och kopplingen till Tyresö kommuns styrprocess ska beaktas.

Stöd i arbetet

- Nyttan och syftet med dialogen avgör hur den genomförs. Som stöd för avgörandet om hur dialogen kan genomföras ska dokumentet *Program för medborgardialog i Tyresö kommun* användas.

Prioriterade grupper och grad av inflytande

- Insatser som möjliggör att grupper som är underrepresenterade i de politiska församlingarna kan och vill delta i dialogen ska särskilt prioriteras.
- Varje medborgardialog ska präglas av öppenhet. Medborgarna ska informeras tidigt i processen om vilken grad av inflytande de kommer att ha i dialogen samt om hur underlaget från dialogen kommer att användas.

De förtroendevaldas ansvar och verktyg

- Medborgardialog är de förtroendevaldas ansvar och verktyg. Resultatet av medborgardialogen ska ingå som underlag för det politiska avgörandet i frågan men det slutgiltiga ansvaret och beslutsfattandet ligger alltid hos de förtroendevalda i fullmäktige, nämnder, utskott och styrelser.
- Kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för kommunens övergripande arbete med medborgardialog. Kommunstyrelsens beredning för medborgardialog och mångfald har en samordnande roll i arbetet och ska konsulteras vid initierande av mer omfattande medborgardialoger. Nämnderna har ansvar för att löpande föra dialog med medborgarna inom sina respektive ansvarsområden.
- Mer omfattande medborgardialoger ska uppmärksammas i kommunplan och nämndplaner, i enlighet med Tyresö kommuns styrprocess.

Återkoppling och utveckling

- Det slutliga resultatet av en medborgardialog ska alltid återkopplas. Den lägsta nivån av återkoppling är att resultatet av dialogen återges till de som har deltagit. En beskrivning av på vilket sätt medverkan i dialogen har påverkat processen ska ingå i återkopplingen.
- Mer omfattande medborgardialoger ska återkopplas i nämndernas verksamhetsberättelser, i enlighet med Tyresö kommuns styrprocess.
- Dialogprocessen, metoder och kompetens för medborgardialog ska utvecklas fortlöpande.

4 Planera för medborgardialog

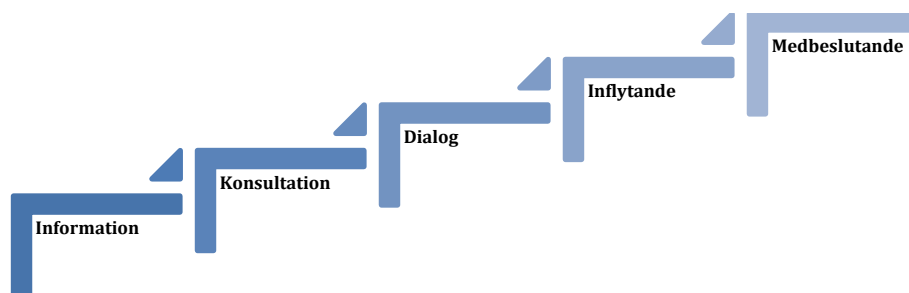
4.1 Dialog i rätt fråga?

I planeringen inför en medborgardialog är den första och viktigaste frågan att ta ställning till om det finns en faktisk möjlighet för medborgarna att påverka i den aktuella frågan. Om dialogen ska vara meningsfull så måste både förtroendevalda och tjänstemän vara beredda att lyssna och ha vilja och möjlighet att beakta de synpunkter som framkommit av dialogen inför besluten.

Efter avgörandet i denna fråga kan planeringen av andra delar sätta igång. Ta hjälp av avsnitten nedan i planeringen av en medborgardialog.

4.2 Graden av inflytande

Delaktighetstrappan kan vara till hjälp för att avgöra vilken grad av inflytande medborgarna kan ha i den aktuella frågan. Är det i detta fall frågan om information, konsultation, dialog, inflytande eller medbeslutande?



Information – handlar om att skapa möjlighet för delaktighet. Med information kan förståelse för problem, alternativ, möjligheter eller lösningar skapas (medborgaren får veta). Information är en envägskommunikation och kan därför inte ses som en form av medborgardialog men informationsspridning är viktigt för att skapa möjlighet för medborgarna att vilja föra dialog.

Konsultation – handlar om att få respons/återkoppling. Det kan både handla om återkoppling kring genomförda satsningar i form av synpunkter, frågor och klagomål och om att medborgarna får möjlighet att ta ställning till olika alternativ vid en ny satsning (medborgaren får tycka).

Dialog – handlar om att möta varandra. Grundtanken är att alla åsikter och argument ska komma fram och att förståelse ska utvecklas gemensamt. Dialog är en bra form för att säkerställa att vi tar hänsyn till medborgarnas önskemål, intressen och kunskap i den politiska processen (medborgaren får resonera).

Inflytande – handlar om att få möjlighet till delaktighet under en längre period utifrån ett övergripande tema. Inflytandet som medborgarna har, exempelvis vid utveckling av olika alternativ eller vid val av lösningar, bildar underlag till politiska beslut (medborgaren får vara delaktig i planering och genomförande).

Medbeslutande – handlar om att få vara med och besluta i en fråga. Det kan till exempel ske genom att den representativt valda församlingen delegerar ansvar till en nämnd eller styrelse där delegaterna är valda som enskilda personer, i stället för att vara valda utifrån partitillhörighet (medborgaren får delta i beslutet).³

4.3 Bredden på deltagandet

Vilka som berörs av beslutet eller förändringen bör vara huvudfokus i avgörandet av bredden på deltagandet i den aktuella frågan.

I frågor som rör alla kommunens medborgare kan dialogen avgränsas till att omfatta en representativ grupp för alla kommunens medborgare, baserat på urval, eller till att omfatta alla som önskar delta, baserat på intresse. Dialogen kan även avgränsas till att omfatta en specifik grupp som kommunen önskar få in synpunkter från. Det kan exempelvis vara bra för att få in synpunkter från grupper som är underrepresenterade i de beslutande församlingarna eller för att få in synpunkter från den grupp som är mest berörd av beslutet eller förändringen som dialogen ska handla om.

³ Sveriges Kommuner och Landsting, Medborgardialog som en del i styrprocessen, 2013, Sid 18-19

Exempelvis kan dialogen avgränsas till att omfatta en viss åldersgrupp eller avgränsas till att omfatta personer som befinner sig inom ett visst geografiskt område, vid förändringar som främst berör människors vardag inom ett avgränsat område.

4.4 Kommunikation och återkoppling

Kommunikationen är viktig genom hela processen. En kommunikationsstrategi ska göras för medborgardialogen. Strategin bör besvara frågorna: Varför? Vad? Var? Hur? Vem? Det är viktigt att kommunikationen är tydlig och sker i ett tidigt skede och anpassas till målgruppen.

Återkoppling av medborgardialoger såväl till dem som har deltagit som information till en bredare krets är viktigt för medborgarnas tillit. Erfarenheter visar på att medborgarna ofta har förståelse för att det inte blir precis som de önskar men att de tycker att det är centralt att få återkoppling både kring resultatet av medborgardialogen och kring hur de förtroendevalda ser på det som dialogen har genererat.

4.5 Utvärderingsprocess och resultat

När beslut väl är fattat kan det kännas naturligt att vilja starta nästa projekt. Men med utvärdering, både av resultatet av dialogen och av processen för dialogen, kan stora vinster skapas. Lärdomar kan dras till kommande dialoger och organisationen kan effektiviseras.

Utvärderingsprocessen ska diskuteras redan i början av arbetet med en medborgardialogprocess. Mål för dialogen och indikatorer för uppföljning ska tas fram och ansvar ska fördelas. Det är viktigt att redan från start fastsätta vilka data som behöver samlas in under utvärderingen. Resultatet bör både analyseras utifrån uppsatta mål för dialogen i fråga och utifrån hur väl kommunen har levt upp till de egna principerna för medborgardialog.

För att få ett bredare perspektiv bör både medborgare, förtroendevalda och tjänstemän involveras i utvärderingsprocessen.

Frågor för uppföljning

Struktur för dialogen

- Har vi valt rätt metod, avsatt tillräckligt med tid och resurser? (personella och ekonomiska)

Process för dialogen

- Hur har de metoder som valts fungerat?
- Vilka och hur många har deltagit? Har vi lyckats nå önskade målgrupper?

Resultatet av dialogen

- Har vi uppfyllt uppsatta mål för den specifika dialogen?
- Vilken nytta har vi haft av dialogen?
- Har vi levt upp till de egna principerna för medborgardialog?

5 Checklista för medborgardialog

- Finns en faktisk möjlighet för medborgarna att påverka?
- Vilka mål och vilket syfte har vi med dialogen?
- Vilken/vilka frågor vill vi få svar på?
- Finns det tidigare information kring frågan som vi bör ta hänsyn till?
- Finns samarbetspartners? (t.ex. förvaltningar, föreningar, kommuner)
- Vad har vi för tidplan för genomförandet?
- Hur stor budget har vi för genomförandet?
- Vilken nivå på deltagande ska medborgarna ha?
- Vilken metod ska vi använda oss av?
- Hur ska kommunikationen ske? – gör en kommunikationsplan.
- Vilka målgrupper ska nås? (till exempel deltagare, medborgare, media, tjänstemän, förtroendevalda)
- Hur ska återkoppling och utvärdering ske? (indikatorer för att mäta)
- Hur ska vi arbeta med sammanställning av resultat och utvärdering?
- Vem äger processen och vem leder den? vem gör vad? – tydliggör ansvarsfördelningen.

6 Redskap för dialog och metoder

Här samlas de löpande metoderna för medborgardialog som vi arbetar med i Tyresö kommun. Programmet kommer även att kompletteras med en verktygslåda för medborgardialog, se avsnitt 6.2, sidan 14.

6.1 Löpande dialogverktyg

I det här avsnittet samlas Tyresö kommuns löpande dialogverktyg. Löpande dialogverktyg och hur medborgare kan påverka i Tyresö kommun finns samlat via Tyresö kommuns webbplats på sidan *Påverka*, www.tyreso.se/paverka.

Tyresöinitiativet

Medborgare har möjlighet att engagera sig mellan valen via Tyresöinitiativet, en plattform på Tyresö kommuns webbplats som medborgarna kan använda sig av för att påverka. Via Tyresöinitiativet kan medborgare komma med initiativ genom att registrera egna förslag online. Det finns också möjlighet att stödja andras initiativ och på så vis visa kommunens politiker och tjänstemän att många tycker likadant i en särskild fråga.

Om minst 25 personer stödjer ett förslag så skickas förslaget vidare till aktuell nämnd som ett ärende. Vad nämnderna har svarat förslagsställarna publiceras även via Tyresöinitiativet. För att kunna lämna in och rösta på olika förslag krävs inloggning.

Synpunktshantering

Via Tyresö kommuns synpunktshantering har medborgarna möjlighet att påverka den löpande verksamheten. Synpunktshanteringen är en e-tjänst som syftar till ökad dialog. Via portalen går det att sända in klagomål, frågor eller förslag. Tyresö kommuns synpunkthantering finns tillgänglig via kommunens e-tjänstportal.

Verktyget används för att utveckla verksamheten och uppmärksamma behov inom olika områden. Via portalen går det både att lämna kontaktuppgifter för att få återkoppling och att vara anonym.

Öppna enkäter

Vid olika typer av projekt eller förändringsarbeten i Tyresö kommun arbetar vi med öppna enkäter via kommunens två enkätverktyg, Netigate och SMS-enkät.

Syftet med öppna enkäter är att få in synpunkter från medborgarna inför och/eller efter olika typer av projekt eller förändringsarbeten. Enkäter är ett verktyg som kan användas både för att kunna anpassa utformningen av projekt och förändringsarbeten efter medborgarnas behov och önskemål och för att kunna få in synpunkter rörande processen och resultatet.

SMS-enkät kan användas för att snabbt stämma av medborgarnas inställning i olika frågor. Verktuget är ett sms-baserat enkätssystem som kommunens politiker och tjänstemän kan använda för att skicka ut sms till olika grupper av medborgare. Verktuget lämpar sig för att ställa enklare frågor.

Öppna enkäter kan med fördel kombineras med öppna dialogmöten för att nå en bredare grupp.

Öppna dialogmöten

Vid olika typer av projekt eller förändringsarbeten i Tyresö kommun arbetar vi med öppna dialogmöten.

Syftet med öppna dialogmöten är, i likhet med syftet med öppna enkäter, att få in synpunkter från medborgarna inför och/eller efter olika typer av projekt eller förändringsarbeten. Metoden lämpar även väl för att skapa förståelse för olika prioriteringar vid större förändringar som är på gång. Genom dialogmöten kan utformningen av projekt och förändringsarbeten anpassas efter medborgarnas behov och önskemål och förståelse kan skapas för prioriteringar i processen. Denna typ av möten kan även användas efter genomförda förändringar i syfte att få in synpunkter rörande processen och resultatet.

Öppna dialogmöten kan med fördel kombineras med öppna enkäter för att nå en bredare grupp.

Sociala medier

Syftet med aktivitet via sociala medier är både att sprida information och få in synpunkter från kommunens medborgare. Nyheter om vad som sker i Tyresö uppdateras löpande på Tyresö kommuns Facebook-sida, Twitter-konto och via kommunens sida på Instagram. En del verksamheter inom kommunen har även egna sidor via sociala medier som kan användas för att sprida mer riktad information och för att få in kommentarer om frågor som rör en specifik verksamhet eller grupp.

Sociala medier kan även med fördel användas för att sprida information om andra former för dialog, till exempel för att sprida information om möjlighet att delta i aktuella öppna enkäter eller för att informera om ett kommande öppet dialogmöte.

6.2 Verktygslåda för medborgardialog

Beredningen för medborgardialog och mångfald, som har i uppgift att följa och bereda frågor inom området medborgardialog, kommer att arbeta fram en bilaga till programmet. Bilagan kommer att innehålla exempel på olika metoder för medborgardialog i syfte att skapa inspiration vid initierande av en medborgardialog. Arbetet beräknas vara klart senast i slutet av år 2016.