UTDRAG

§ 208

Dnr 2015/KS 0277 003

Program för medborgardialog

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

1. Program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas med följande justering i avsnitt 6.1 för dialogverktyget Tyresöinitiativet:

   "Om minst 25 personer stödjer ett förslag så skickas förslaget vidare till aktuell nämnd som ett ärende" ersätts med:
   Beredningen för medborgardialog och mångfald får besluta om hur många privatpersoner som ska stödja ett förslag för att det ska skickas vidare till aktuell nämnd som ett ärende.

Kommunstyrelsens beslut

2. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
3. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
4. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog,* med.
6. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen innan sommaren 2016.

Reservation

Anita Mattsson (S) reserverar sig för Socialdemokraternas tjänstgörande ledamöters räkning med hänvisning till reservation i beredningen för medborgardialg och mångfald 2015-11-24 § 53 (bilaga).

Beskrivning av ärendet

I verksamhetsplanen för kommunövergripande verksamheter för år 2015 finns målet att medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka. En insats som är tänkt att bidra till att målet uppnås är att Tyresö kommun framöver ska arbeta utifrån ett program för medborgardialog.
Förslaget på program för medborgardialog har arbetats fram av kommunkansliet under år 2015. I arbetet har kommunikation främst skett med beredningen för medborgardialog och mångfald och med förvaltningarna inom Tyresö kommun kring de former för medborgardialog och brukardialog som finns idag och kring önskemål på nya former och innehåll i programmet. Kommunledningskontorets chefsgrupp har även varit involverad i arbetet.
För utformningen av programmet har Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) material om medborgardialog varit vägledande.

Beredningen för medborgardialog och mångfald har berett ärendet och föreslår att:

1. Program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas.
2. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
3. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
4. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog,* med.
6. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen

innan sommaren 2016.

Under tiden som beredningen för medborgardialog och mångfald arbetar med att ta fram nya verktyg för medborgardialog kommer samtlig information under Frågepanelen att finnas kvar även om möjlighet att ställa nya frågor inte kommer att finnas.

Ordförandeförslag

Ordförande Fredrik Saweståhl (M) föreslår att kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att:

1. program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas med följande justering i avsnitt 6.1 för dialogverktyget Tyresöinitiativet:

   "Om minst 25 personer stödjer ett förslag så skickas förslaget vidare till aktuell nämnd som ett ärende" ersätts med:
   Beredningen för medborgardialog och mångfald får besluta om hur många privatpersoner som ska stödja ett förslag för att det ska skickas vidare till aktuell nämnd som ett ärende.

Ordförande Fredrik Saweståhl (M) föreslår att kommunstyrelsen beslutar att:

2. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
3. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
4. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog*, med.
6. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen

innan sommaren 2016.

Yrkande

Anita Mattsson (S) yrkar att både Frågepanelen och Tyresöpanelen ska vara kvar tills det har arbetats fram fullgoda ersättningsforum som finns tillgängliga för kommunens invånare. Fredrik Saweståhl (M) yrkar avslag på Anita Mattssons (S) yrkande.

Beslutsgång

Ordföranden ställer proposition på ordförandeförslaget. Ordföranden ställer proposition på Anita Mattssons (S) yrkande. Kommunstyrelsen beslutar enligt ordförandeförslaget.

Bilagor

tyresöinitiativet.docx
Beredningen för medborgardialog och mångfald protokollsutdrag 2015-11-24 § 53.pdf

UTDRAG

§ 53

Dnr 2015/KS 0277 003

Program för medborgardialog

Beredningen för medborgardialog och mångfalds förslag till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige

- Program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas.

Beredningen för medborgardialog och mångfalds förslag till kommunstyrelsen

1. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
2. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
3. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
4. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog,* med.
5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen innan sommaren 2016.

Beredningen för medborgardialog och mångfalds beslut

- Beredningen för medborgardialog och mångfald ska tillsätta tvärpolitiska arbetsgrupper för vidare arbete med medborgardialog.

Reservation

Pål Keusch (S) och Eija Räty (S) reserverar sig för Socialdemokraternas tjänstgörande ledamöters räkning (bilaga).

Protokollsanteckning

Ulla Hoffmann (V) hade ställt sig bakom Pål Keuschs (S) yrkande om hon hade haft rösträtt.

Beskrivning av ärendet

I verksamhetsplanen för kommunövergripande verksamheter för år 2015 finns målet att medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka. En insats som är tänkt att bidra till att målet uppnås är att Tyresö kommun framöver ska arbeta utifrån ett program för medborgardialog.

Förslaget på program för medborgardialog har arbetats fram av kommunkansliet under år 2015. I arbetet har kommunikation främst skett med beredningen för medborgardialog och mångfald och med förvaltningarna inom Tyresö kommun kring de former för medborgardialog och brukardialog som finns idag och kring önskemål på nya former och innehåll i programmet. Kommunledningskontorets chefsgrupp har även varit involverad i arbetet. För utformningen av programmet har Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) material om medborgardialog varit vägledande.

Kommunledningskontoret föreslår att:

1. Program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas.
2. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
3. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
4. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för

medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog,* med.

6. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen innan sommaren 2016.

Ordförandeförslag

Ordföranden Ulrica Riis Pedersen (C) föreslår att beredningen beslutar att:
Föreslå kommunstyrelsen och kommunfullmäktige att program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas.

Föreslå kommunstyrelsen att:

1. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
2. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
3. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
4. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog,* med.
5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen innan sommaren 2016.

Beredningen för medborgardialog och mångfald beslutar att tillsätta tvärpolitiska arbetsgrupper för vidare arbete med medborgardialog.

Yrkande

Pål Keusch (S) yrkar att:

- både Frågepanelen och Tyresöpanelen ska vara kvar tills det har arbetats fram fullgoda ersättnings forum finns tillgängliga för kommunens invånare.

- de erfarenheterna av Frågepanelen och Tyresöpanelen utvärderas och analyseras inför det kommande utvecklingsarbetet.

Beslutsgång

Ordföranden ställer proposition på ordförandeförslaget. Ordföranden ställer proposition på Pål Keusch (S) yrkande. Beredningen för medborgardialog och mångfald beslutar enligt ordförandeförslaget.

Bilagor

Tjänsteskrivelse Program för medborgardialog.pdf
Program för medborgardialog.pdf

Reservation

Beredningen för medborgardialog och mångfald den 24 november 2015.

Ärende 2. Program för medborgardialog

I tjänsteskrivelsen Program för medborgardialog föreslås till kommunstyrelse och kommunfullmäktige att Program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 ska antas.

Vi hälsar med tillfredställelse att beredningen ska få starta arbetet med konkreta metoder för demokrati och medborgarnas inflytande.

Vi ställer oss bakom de fem (5) förslag till Kommunstyrelsen med undantag för beslutet att avsluta Frågepanelen och Tyresöpanelen redan nu.

Vi i (s) yrkar;

- att både Frågepanelen och Tyresöpanelen ska vara kvar tills det har arbetats fram fullgoda ersättnings forum finns tillgängliga för kommunens invånare.
- att de erfarenheterna av Frågepanelen och Tyresöpanelen utvärderas och analyseras inför det kommande utvecklingsarbetet.

För den socialdemokratiska gruppen i BMM.

Tyresö den 1/12– 2015

Eija Räty och Pål Keusch

Socialdemokraterna i Tyresö Adress: Björkbacksvägen 37 (gaveln) Postadress: 135 40 Tyresö
Telefon: 08-712 80 30 E-post: sap.tyreso@telia.com Hemsida: www.socialdemokraterna.se/tyreso

Tyresö kommun
Kommunledningskontoret
Rebecca Berlin
Handläggare kommunkansliet
08-578 295 38
rebecca.berlin@tyreso.se

Diarienummer
2015/KS 0277 003

Beredningen för medborgardialog och mångfald

Program för medborgardialog 2015

Förslag till beslut

Förslag till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018 antas.

Förslag till kommunstyrelsen:

1. Dialogforumen *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen* avslutas, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar att anta program för medborgardialog för mandatperioden 2014-2018.
2. Dialogforumet *Tyresöinitiativet* startas som ett löpande dialogverktyg i Tyresö kommun.
3. Beredningen för medborgardialg och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram ett förslag på ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar, att komplettera programmets del *6.1 Löpande dialogverktyg* med.
4. Beredningen för medborgardialog och mångfald ges i uppdrag att under år 2016 ta fram förslag på ytterligare redskap och metoder för medborgardialog, att komplettera bilagan till programmet, *Verktygslåda för medborgardialog*, med.

5. Beredningen för medborgardialog och mångfald ska rapportera till kommunstyrelsen om det pågående arbetet med dialogverktygen innan sommaren 2016.

Kommunledningskontoret

Bo Renman
Kommundirektör

Ulrika Westberg Josephson
Chef kommunkansliet

Beskrivning av ärendet

I verksamhetsplanen för kommunövergripande verksamheter för år 2015 finns målet att medborgarnas inflytande och insyn i kommunens verksamhet och beslut ska öka. En insats som är tänkt att bidra till att målet uppnås är att Tyresö kommun framöver ska arbeta utifrån ett program för medborgardialog.

Tyresö kommuns program för medborgardialog har arbetats fram av kommunkansliet under år 2015. I arbetet har kommunikation främst skett med beredningen för medborgardialog och mångfald och med förvaltningarna inom Tyresö kommun kring de former för medborgardialog och brukardialog som finns idag och kring önskemål på nya former och innehåll i programmet. Kommunledningskontorets chefsgrupp har även varit involverad i arbetet. För utformningen av programmet har Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) material om medborgardialog varit vägledande.

Bakgrund och syfte

Både komunkompassen år 2015 och Statistiska centralbyråns medborgarundersökning för hösten 2014 och våren 2015 visar på att dialogen

med medborgarna och deras möjlighet till påverkan är ett område som Tyresö kommun, i likhet med många andra i undersökningarna, behöver arbeta med.[1]

I Tyresö kommun arbetar vi mycket med både brukardialoger och medborgardialoger i syfte att förbättra verksamheten men det har funnits en avsaknad av struktur för hur vi arbetar gemensamt inom området. Syftet med programmet för medborgardialog är att det ska bidra till en mer samlad syn på vad som gäller vid initierande av medborgardialoger, att det ska förenkla för tjänstemän i arbetet och att det ska bidra till att dialogerna blir en mer naturlig del i styrprocessen. Resultatet hoppas vi självfallet ska bli att medborgarna upplever att deras möjlighet till påverkan ökar och att beslut och nya satsningar blir ännu bättre genom att vi på ett mer strukturerat sätt kan involvera medborgarnas synpunkter i beslutsunderlagen.

Aktiva former för medborgardialog som föreslås avslutas

Tyresö kommun har i nuläget två dialogforum på kommunens webbplats som föreslås avslutas under förutsättning att programmet antas. Dialogforumen heter *Frågepanelen* och *Tyresöpanelen.* Tyresöpanelen består av en grupp medborgare, från 16 år, som löpande kan kopplas in för dialog i olika aktuella frågor genom att svara på en strukturerad form av medborgarenkäter. Medborgare kan själva anmäla sitt intresse att delta i panelen och frågorna och resultaten av frågegenomgångarna publiceras via webbplatsen. Syftet med denna form av dialog har varit att på ett enkelt vis kunna få ett bredare underlag till beslut i aktuella frågor.

I samtal med förvaltningarna har det framkommit att panelen inte används i den grad som känns motiverat för att den ska finnas kvar som en aktiv form för medborgardialog. Förvaltningarna föredrar vanligen att använda sig av öppna dialoger genom öppna enkäter och öppna dialogmöten då det ger möjlighet för en bredare grupp att delta, om dialogen riktar sig till alla kommunens medborgare. Tyresöpanelen föreslås därför avslutas till förmån för öppna dialoger.

---

[1] Komunkompassen sidan 29, SCBs medborgarundersökning hösten 2015 och våren 2015, sidan 24

Även Frågepanelen är ett dialogforum på Tyresö kommuns webbplats. Frågepanelen syftar till dialog mellan förtroendevalda och kommuninvånare. Via frågepanelen kan de som bor och verkar i Tyresö ställa frågor till representanter för de politiska partierna med representation i kommunfullmäktige. Samtliga frågor med svar syns i "Frågor och svar" när någon representant har besvarat frågan.

I samtal med de politiska partierna har det framkommit att en del partier upplever att det är tidskrävande att vara aktiva via frågepanelen och att frågor därav inte alltid blir besvarade i den mån som partierna skulle önska. Samtidigt har det understrukits att många frågor och åsikter som kommer in via frågepanelen handlar om den löpande verksamheten och därför bäst kan besvaras av tjänstemän. Av ovanstående anledningar föreslås att panelen avslutas.

På Tyresö kommuns webbplats så har medborgarna möjlighet att inkomma med frågor och synpunkter i Synpunktshanteringen, för besvarande av tjänstemän. På webbplatsen finns även hänvisningar till de politiska partierna och kontaktuppgifter till politiska sekreterarna. Medborgare och andra som önskar ställa frågor eller komma med åsikter till partierna har på så vis möjlighet att göra det. Tyresö kommun satsar extra på att visa partiernas åsikter i olika frågor inför valen via valwebben, en speciell webbplats som öppnas upp inför valen via tyreso.se.

Programmet och vidare arbete med medborgardialog

Tyresö kommuns program för medborgardialog syftar, som tidigare nämnt, till att skapa struktur i hur vi arbetar gemensamt med medborgardialog. Målet är att medborgardialog blir en mer naturlig del i styrprocessen och att medborgarna upplever att deras möjlighet till påverkan ökar. Programmet ska ge en samlad bild över vad som gäller vid medborgardialoger, för såväl medborgare som för tjänstemän och förtroendevalda.

Det nya löpande dialogverktyget som finns med i programmet, som Tyresö kommun tidigare inte har arbetat med, är en typ av medborgarinitiativ. Vi har valt att kalla formen för Tyresöinitiativet. Inspiration har tagits från Malmö stad

som under en längre tid har haft Malmöinitiativet via sin webbplats. Tanken med denna form av dialog är att medborgarna ska ha möjlighet att komma med egna initiativ, riktade direkt till politiken, och på så vis ha möjlighet att påverka mellan valen. Till kommunledningskontoret får vi en del frågor om denna typ av påverkansmöjlighet vilket gör att det känns motiverat att testa formen.

Dialogverktyget öppna enkäter föreslås även kompletteras med ett verktyg för mindre avstämningar med medborgarna via SMS. Syftet med att denna funktion är att det ska gå att stämma av enklare frågor med medborgarna, på ett sätt som är smidigt både för medborgare, som besvarar frågorna, och för politiker och tjänstemän, som arbetar med svaren.

Kommundirektören har för avsikt att ge avdelningen för medborgarfokus ansvarar för implementeringen av programmet. Beredningen för medborgardialog och mångfald föreslås få ansvar för vidare utveckling av dialogverktyg.

Verktygslådan för medborgardialog, som nämns i slutet av programmet, har inte utformats i detta steg. I SKLs material kring medborgardialog, som har varit vägledande i utformningen av programmet, och i samtal med andra kommuner har de förtroendevaldas roll i arbetet med medborgardialoger betonats starkt.[2] Till följd av detta har vi sett det som betydande att förtroendevalda är ledande i utformningen av olika dialogverktyg. Kommunledningskontoret föreslår därför att beredningen för medborgardialog och mångfald, som har i uppgift att följa och bereda frågor inom området medborgardialog, får i uppgift att arbeta vidare med utformningen av olika dialogverktyg.

En annan del som beredningen föreslås arbeta vidare med är att ta fram ett löpande dialogverktyg som är anpassat för att föra dialog med kommunens ungdomar. Vi har föreslagit att ett dialogverktyg för just ungdomar utformas med anledning av att vi i Tyresö idag saknar ett tydligt dialogforum riktat till gruppen ungdomar. Det skulle vara bra för utvecklingen av verksamheterna inom kommunen att på ett enkelt vis kunna få in synpunkter ur den yngre befolkningens synvinkel. För att få in den äldre befolkningens synpunkter har vi

[2] Medborgardialog som en del i styrprocessen, Sveriges Kommuner och Landsting, sidan 13.

till exempel Kommunala pensionärsrådet idag, som är knutet till kommunstyrelsen.

Kommunledningskontoret har tagit fram förslagen till beslut ovan i syfte att medborgardialogen ska utvecklas i Tyresö kommun. Viktigt att betona är dock att arbetet med denna fråga aldrig blir riktigt klart och att programmet och dess tillkommande bilaga därför måste utvecklas fortlöpande i takt med att metoder och kompetens för medborgardialog utvecklas.

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 medorgarnas 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

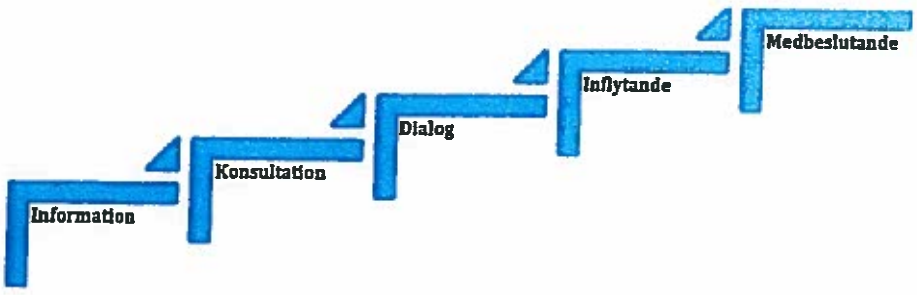
4.1 Dialog i rätt fråga?

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 alternaiv vid en ny satsning (medborgaren får tycka).

Dialog – handlar om att möta varandra. Grundtanken är att allas 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. Lärdromar 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 fastsälla 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. Verktyget är ett sms-baserat enkätsystem som kommunens politiker och tjänstemän kan använda för att skicka ut sms till olika grupper av medborgare. Verktyget 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.

Datum	2015-11-24
Tid	18:00–20:45
Plats	Bollmora
Beslutande	Se närvarolista
Övriga deltagare	Se närvarolista
Justeringens plats och tid	Kommunkansliet 2015-12-01, kockan 08:00
Paragrafer	52 - 55

Sekreterare
Rebecca Berlin

Ordförande
Ulrica Riis-Pedersen

Justerande
Eija Räty

ANSLAG / BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.
Observera att anslagstiden inte är samma sak som överklagandetiden.

Organ	Beredningen för medborgardialog och mångfald
Sammanträdesdatum	2015-11-24
Datum då anslaget sätts upp	2015-12-02
Datum då anslaget tas ned	2015-12-28
Förvaringsplats för protokollet	Arkiv plan 6

Underskrift
Rebecca Berlin

	Utdragsbestyrkande

Närvarolista

Beslutande

Ulrica Riis-Pedersen (C)
Mats Fält (M)
Peter Bylund (MP)
Mikael Onegård (M), närvarande från klockan 18:25, tjänstgörande från och med § 53.
Gunilla Dahlberg (M), ersättare för Mikael Onegård (M) till och med § 52.
Martin Skjöldebrand (L)
Carl-Olof Strand (KD)
Pål Keusch (S)
Eija Räty (S)
Fredrik Melin (S)

Ersättare

Anders Henjer (L)
Sara Granestrand (S)
Nasrin Isfandary (MP)
Ulla Hoffmann (V), närvarande från klockan 19.10.

Övriga

Catrin Ullbrand, Chef kvalitetsenheten, Kommunledningskontoret
Rebecca Berlin, Sekreterare, Kommunkansliet

Frånvarande

Fredrik Bergkuist (M)
Helen Dwyer (C)
Per Lindén (KD)
Kjell Andersson (S)

Datum	2015-12-08
Tid	18:30–20:20
Plats	Sammanträdesrummet Bollmora
Beslutande	Se närvarolista
Övriga deltagare	Se närvarolista
Justeringens plats och tid	2015-12-14
Paragrafer	191 – 196 och 198 – 220

Sekreterare
Hillevi Elvhage

Ordförande
Fredrik Saweståhl

Justerande
Anita Mattsson

ANSLAG / BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.
Observera att anslagstiden inte är samma sak som överklagandetiden.

Organ	Kommunstyrelsen
Sammanträdesdatum	2015-12-08
Datum då anslaget sätts upp	2015-12-15
Datum då anslaget tas ned	2016-01-06
Förvaringsplats för protokollet	Kommunkansliets arkiv plan 6

Underskrift
Hillevi Elvhage

Utdragsbestyrkande

Närvarolista

Beslutande

Fredrik Saweståhl (M), ordförande
Mats Lindblom (L), 1:e vice ordförande
Anita Mattsson (S), 2:e vice ordförande
Andreas Jonsson (M)
Dick Bengtson (M)
Lotta Stjernfeldt (M), tjänstgörande ersättare för Anki Svensson (M)
Ulrica Riis-Pedersen (C)
Leif Kennerberg (KD)
Kristjan Vaigur (S), § 191-204 och § 206-220
Jannice Rockstroh (S)
Carl-Johan Karlson (S)
Karin Ljung (S), tjänstgörande ersättare för Kristjan Vaigur (S) under § 205
Marie Åkesdotter (MP)
Jörgen Bengtsson (SD)

Ersättare

Peter Odelvall (M)
Annika Henningsson (M)
Anna Steele (L)
Mats Larsson (L)
Helen Dwyer (C)
Anna Lund (KD)
Anders Linder (S)
Peter Bylund (MP)
Anders Wickberg (SD)

Övriga

Bo Renman, kommundirektör, kommunledningskontoret
Sigbrith Martinsson, ekonomichef, kommunledningskontoret, till och med § 204 kl. 19.45
Jonas Jansfors, Tf HR-chef, Kommunledningskontoret
Catarina Stavenberg, kvalitetschef, kommunledningskontoret, § 197 till och med kl. 18.55
Karin Hassler, kommunikationschef, kommunikationsenheten

Britt-Marie Lundberg-Björk, förvaltningschef, utvecklingsförvaltningen, § 197 till och med kl. 19.20
Åke Skoglund, förvaltningschef, samhällsbyggnadsförvaltningen
Ann-Catrine Hagner, chef konsult- och servicekontoret, konsult- och servicekontoret, till och med § 206 kl. 19.55
Maj Ingels Fagerlund, säkerhetschef, kommunledningskontoret
Ulrika Josephson Westberg, chef kommunkansliet, kommunledningskontoret
Eva Nilsson, kommunjurist, kommunledningskontoret, till och med § 195 kl. 19:30
Mikael Onegård, politisk sekreterare, M
Robert Skölin, politisk sekreterare, M, § 191-194 samt § 197
Marita Bertilsson, politisk sekreterare, S
Hamid Ershad Sarabi, politisk sekreterare, C
Leonid Yurkovskiy, politisk sekreterare, SD
Johanna Wretman, verksamhetsansvarig renhållning, samhällsbyggnadsförvaltningen, till och med § 201
Johan Ahlbom, konsult, § 197 till och med kl. 19.20
Hillevi Elvhage, kommunsekreterare, kommunledningskontoret

Frånvarande

Anki Svensson (M)
Lennart Jönsson (S)
Marcus Obligado (V)