

Paragraf 6

Ärendenummer KS2022/979

Riktlinjen kring medborgardialog

Kommunstyrelsens arbetsutskotts beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att:

1. överlämna ärendet till kommunstyrelsen utan eget ställningstagande.

Sammanfattning

Under 2022 har det pågått en nulägesanalys kring kommunens arbete med medborgardialog. Målet med analysen är att ta fram arbetsmetoder för att nå ett läge där vi kan arbeta mer effektivt och kvalitativt med medborgardialoger i kommunen för att öka medborgarnas engagemang och tillit. En del av det arbetet mynnade ut i att ta fram en riktlinje för medborgardialog för att skapa en kommunövergripande syn på vårt arbete med medborgardialoger.

Kommunstyrelsen har skickat riktlinjen för medborgardialog på remiss till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, tekniska nämnden, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, upplevelsenämnden, vård- och omsorgsnämnden samt de kommunala bolagen. I bifogad sammanställning och analys görs en genomgång av remissvaren samt hur de hanterats i förslaget till riktlinje för medborgardialog. Miljö- och byggnadsnämnden har inte inkommit med något remissvar. EHB har nämnt i sitt remissyttrande att de inte har något att anmärka på riktlinjen.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, kommunledningsförvaltningen, 2023-11-21

Förslag, riktlinje för medborgardialog, 2023-11-21

Sammanställning och analys av remissvar, 2023-11-21

Slutrapport medborgardialog ett kommunikativt perspektiv, 2023-05-31

Beslutet skickas till:

Miljö- och byggnadsnämnden, för kännedom

Socialnämnden, för kännedom

Tekniska nämnden, för kännedom

Upplevelsenämnden, för kännedom

Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, för kännedom

Valnämnden, för kännedom

Vård- och omsorgsnämnden, för kännedom

De kommunala bolagen, för kännedom



Kommunledningsförvaltningen
Jesper Bäärnhelm
jesper.baarnhielm@enkoping.se

Kommunstyrelsen

Riktlinjen kring medborgardialog

Förslag till kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att:

1. anta förslag till riktlinje för medborgardialog, daterad den 21 november 2023.

Ärendet

Bakgrund

Under 2022 har det pågått en nulägesanalys kring kommunens arbete med medborgardialog. Målet med analysen är att ta fram arbetsmetoder för att nå ett läge där vi kan arbeta mer effektivt och kvalitativt med medborgardialoger i kommunen för att öka medborgarnas engagemang och tillit. En del av det arbetet mynnade ut i att ta fram en riktlinje för medborgardialog för att skapa en kommunövergripande syn på vårt arbete med medborgardialoger.

Kommunstyrelsen har skickat riktlinjen för medborgardialog på remiss till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, tekniska nämnden, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, upplevelsenämnden, vård- och omsorgsnämnden samt de kommunala bolagen. I bifogad sammanställning och analys görs en genomgång av remissvaren samt hur de hanterats i förslaget till riktlinje för medborgardialog. Miljö- och byggnadsnämnden har inte inkommit med något remissvar. EHB har nämnt i sitt remissyttrande att de inte har något att anmärka på riktlinjen.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inte några ekonomiska konsekvenser.

Sociala och miljömässiga konsekvenser

Om *riktlinje för medborgardialog* antas i kommunfullmäktige är den sociala konsekvensen att en riktlinje för medborgardialog kommer underlätta det demokratiska arbetet och samskapandet av Enköpings framtid. Genom att skapa en samsyn kring hur arbetet med medborgardialog går till i Enköpings kommun kommer det vara lättare att inkludera fler målgrupper och aktörer i dialoger, även

de som inte är lika uppenbara målgrupper som andra. Inga miljömässiga konsekvenser finns om riktlinjen antas i fullmäktige.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, kommunledningsförvaltningen, 2023-11-21

Förslag, riktlinje för medborgardialog, 2023-11-21

Sammanställning och analys av remissvar, 2023-11-21

Slutrapport medborgardialog ett kommunikativt perspektiv, 2023-05-31

Daniel Jansson-Hammargren
Kommundirektör
Enköpings kommun

Cecilia Toresäter
Kommunikationschef
Enköpings kommun

Beslutet skickas till:

Miljö- och byggnadsnämnden, för kännedom

Socialnämnden, för kännedom

Tekniska nämnden, för kännedom

Upplevelsenämnden, för kännedom

Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, för kännedom

Valnämnden, för kännedom

Vård- och omsorgsnämnden, för kännedom

De kommunala bolagen, för kännedom

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.

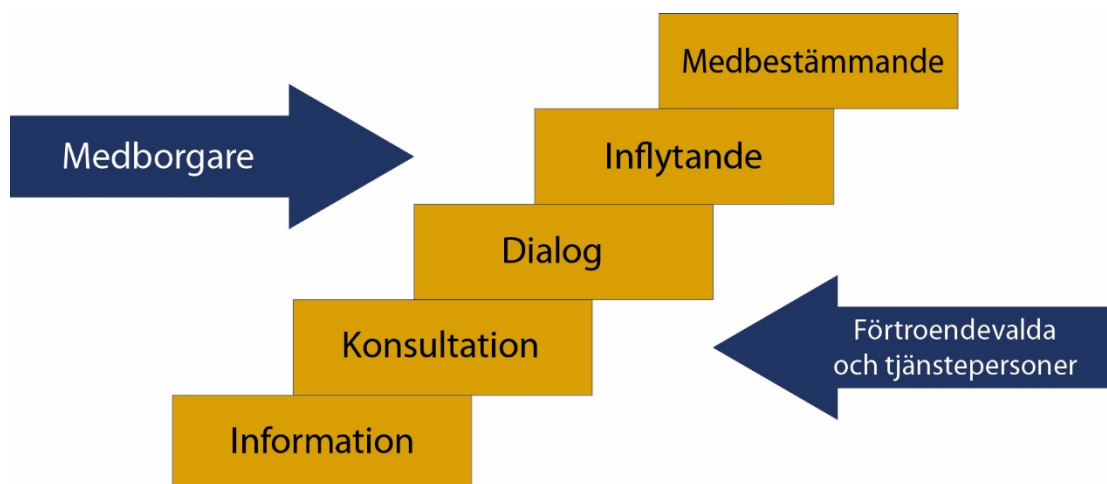


Bild 1. Delaktighetstrappan

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

Riktlinje

2023-XX-XX

8 (7)

sig utvärderas alltid, både utifrån deltagarnas uppfattning och den interna processen.

Kommunledningsförvaltningen
Jesper Bäärnhelm
jesper.baarnhielm@enkoping.se

Sammanställning och analys av remissvar gällande förslag till riktlinje för medborgardialog

Inledning

Den 2 maj 2023 remitterade kommunstyrelsen förslaget till riktlinje för medborgardialog till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, tekniska nämnden, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden samt vård- och omsorgsnämnden.

Sista dagen att lämna synpunkter var den 23 juni. Alla nämnderna utom tekniska nämnden och upplevelsenämnden inkom med svar inom den utsatta tiden. De fick anstånd att svara på remissen till sina sammanträden i augusti.

I nedanstående text är nämndernas synpunkter och förslag sammanfattade. Under varje synpunkt eller förslag finns en kommentar hur vi på kommunikationsavdelningen valt att hantera det.

Tekniska nämnden

1. Riktlinjen innehåller flera svåra ord och syftet med medborgardialog återkommer på fler än ett ställe. Det kan finnas vinning i att förenkla och skriva hop syftet för att underlätta för den som söker stöd i riktlinjen. Svåra ord som "konsultation", "sakkunnig" och "kundskapsvidgande" gör det svårare att förstå vad som menas. Under rubrikerna "dialog", "inflytande" och "medbestämmande" står invånare som målgrupp när tidigare text använt begreppet medborgare. Det gör det svårt att förstå om invånare är en annan målgrupp än medborgare.

Kommentar: Dokumentet har klarspråksgranskats utifrån ovan synpunkter och vissa mindre revideringar har gjorts. Riktlinjerna anses av kommunikationsavdelningen vara godkänt utifrån målgruppen som ska använda riktlinjen.

2. **Ansvar och stöd i arbetet**

En observation är att det saknas en ansvarig roll eller funktion kopplat till riktlinjerna. Istället ligger ansvaret på tjänstepersonen med sin chef i ett projekt. Att göra hela processen med medborgardialog kräver kunskap och erfarenhet. En lyckad

medborgardialog förutsätter också att deltagarna har förmågan att tydligt kommunicera, kunna hantera diskussioner och vara bekväm med att stå inför stora grupper. Det är inte självklart att samtliga tjänstepersoner eller chefer kan denna process utan behöver stöd och utbildning. Nämnden ser därför vinning i att det finns en ansvarig roll för riktlinjerna och som har till uppgift att säkerställa stöd och förutsättningar till de tjänstepersoner och chefer som har ett uppdrag att genomföra en medborgardialog i sina projekt. Vi tror också att stöd behövs med att utveckla modeller och upplägg för medborgardialogerna, så som att bättre utnyttja digitala plattformar och forum.

Kommentar: *Slutrapport för medborgardialog utifrån ett kommunikativt behov* behandlar behovet av en central funktion med ansvar och särskild kunskap om medborgardialoger. Idag finns inte en sådan roll så riktlinjen tar ett grepp utifrån dagens organisering inom kommunen. Ny utvärdering bör göras utifrån rapportens reflektioner men detta behandlas inte i denna version av riktlinjen för medborgardialog.

3. Planering och koppling till kommunens projektprocess

Medborgardialoger är ett viktigt verktyg i en demokrati men för att dessa ska bli riktigt bra måste det finnas både kunskap, budget och tid för processen. Om prioriterade frågor för medborgardialog finns uttalade i nämndplan och budget finns god möjlighet för förvaltningen att avsätta tid och resurser. Det är också viktigt att uppdatera kommunens projektprocess PEJL med verktyg och underlag för medborgardialog. Ett förslag är att titta vidare om arbetet med barnkonsekvensanalyser och barndialoger kan knytas ihop närmare med både medborgardialoger och projektprocessen för att skapa en helhet.

Kommentar: Det är ett bra förslag men utanför ramen för uppdraget för riktlinje för medborgardialoger.

Socialnämnden

1. Grupper som är i hög grad berörda men svåra att nå behöver prioriteras genom uppsökande arbete. Det framgår i riktlinjen att invånare ska sökas upp eller bjudas in till medborgardialog samt att metoder som används ska möjliggöra för grupper att delta och ge ett representativt resultat. Socialförvaltningen ser att riktlinjen behöver förtydligas med att strategier behöver tas fram för nå underrepresenterade grupper.

Kommentar: I riktlinjen för medborgardialog tas behovet att varje projektansvarig gör en analys av vilka målgrupper medborgardialogen berör samt att vissa grupper behöver prioriteras. Inom riktlinjen behandlas inte strategier för att nå specifika målgrupper. Kommunikationsavdelningen har dock tagit fram en handbok för medborgardialoger som syftar till att underlätta och hjälpa planeringsarbetet för medborgardialoger.

2. Det är av stor vikt att medborgardialoger ska kunna initieras löpande under året då behov uppstår och inte enbart begränsas till de frågor som framkommer i nämndplanen. Vi ser därför behov av att detta förtydligas i riktlinjen.

Kommentar: Detta har justerats. Vi har lagt in en formulering under rubriken "Principer för medborgardialog", andra punkten, som understryker vikten av att löpande kunna genomföra medborgardialoger genom att man vid starten av varje projekt bör göra bedömningen om det finns behov att genomföra medborgardialoger.

Upplevelsenämnden

1. Det bör tydliggöras att medborgardialog och brukardialog även sker spontant.

Kommentar: Den spontana interaktionen mellan kommunen och medborgaren är otroligt viktig och ett gott bemötande är alltid viktig aspekt, detta ligger dock inte inom ramen för riktlinjen. Riktlinjen för medborgardialog behandlar planerade medborgardialoger och ämnar inte ge instruktioner i den spontana interaktionen med medborgare eller andra aktörer inom kommunen.

2. Ett exempel på brukardialog är när förtroendevalda eller tjänstepersoner möter medborgare eller föreningar i olika möten och forum. Under rubriken "Vad är medborgardialog?" föreslås därför tillägg som definierar begreppen medborgardialog och brukardialog. Förslag är att använda SKR:s definitioner för att tydliggöra begreppen. Brukardialogen till skillnad från medborgardialog är att den riktas mot endast en grupp som använder en tjänst och oftast svarar på frågan hur tjänster upplevs eller behöver utvecklas. Brukardialogen är viktig i kommunens och regionens roll som serviceaktör. Medborgardialogen har ett bredare anslag och försöker få olika gruppers perspektiv på en fråga och omfattar också frågorna varför och vad.

Kommentar: Vi har förtydligat begreppen medborgardialog samt brukardialog enligt SKR:s definition under rubrikerna "Brukardialoger" samt "Vad är en medborgare".

3. Under rubriken "Varför är medborgardialog viktigt?" står i tredje stycket "Detta (medborgardialogen) görs inte med syfte att undvika upprördhet och demonstrationer utan för att medborgarna har rätt till insyn och deltagande i frågor som berör och engagerar". Upplevelseförvaltningen instämmer i meningens innebörd men anser meningen bör omformuleras. Ett förslag är "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."

Kommentar: Vi har gjort ändringar i det berörda stycket enligt ovan föreslagna formulering.

4. Medborgardialogen innefattar inte bara "medborgaren", utan även föreningar och företag. Upplevelseförvaltningen anser att i definitionen under rubriken Vad är en medborgare? kan med fördel begreppet i SKR:s publikation "*Medborgardialog i styrning*" användas: ...*de som bor, verkar, lever i eller har en relation till kommunen...*

Kommentar: Vi har gjort ändringar enligt SKR:s formulering för att förtydliga vilka grupper som innefattas av begreppet medborgare i den här riktlinjen.

5. Upplevelseförvaltningen anser att meningen "Enligt FN:s barnkonvention är det lag på att genomföra dialog med barn och unga i alla frågor som på något sätt berör dem." behöver omformuleras så att den tydligare överensstämmer med innehållet i artikel 12 i barnkonventionen.

Kommentar: Under rubriken "När vi enligt lag måste genomföra medborgardialog" har vi förtydligat vad FN:s barnkonvention säger angående dialog med barn och unga. Vi har valt att ändra och klarspråka texten och anser att vi på ett tillräckligt utförligt sätt beskriver lagstiftningen i kontexten för riktlinjen.

Vård- och omsorgsnämnden

1. Ett sätt att hantera risken för ökad politisk ojämlikhet är att iaktta en försiktighet i fråga om hur den s.k. delaktighetstrappan används. Att använda medborgardialog för information, konsultation och dialog, istället för inflytande och medbestämmande, minskar sannolikt risken för att vissa resursstarka grupper ges större förutsättningar att påverka än andra.

Kommentar: Under rubriken "Principer för medborgardialog", den sjätte punkten, tar vi upp att resultatet från medborgardialoger är rådgivande för förtroendevalda och att detta ska redovisas i beslutsunderlaget.

1. Definitionen av medborgare

Riktlinjens definition av medborgare som "...boende och verksamma föreningar och företag i Enköpings kommun som har en relation till kommunen, oavsett medborgarskap." bör ersättas med en mer rättsenlig definition av begreppet. En medborgare är alltid en individ och det är inte lämpligt att kommunens styrdokument utökar begreppets innebörd. Om syftet med att slå samman föreningar, företag och individer endast gäller i dokumentet, för att öka läsbarheten, bör detta framgå tydligare.

Kommentar: I riktlinjen har vi använt oss av SKR:s definition av begreppet medborgare från rapporten, *Medborgardialog i styrning*, och har även förtydligat

vilka dessa grupper är. Utöver det har vi förtydligat att vi använder den här definitionen specifikt för den här riktlinjen.

2. Riktlinjen anger att vi ska uppnå ett "*representativt resultat utifrån de sju diskrimineringsgrunderna.*" Att representera innebär att företräda någon annan, att handla i annans namn för annans räkning. Riktlinjen förutsätter alltså att exempelvis en äldre person med utomeuropeiskt ursprung, automatiskt kan företräda alla äldre personer med liknande bakgrund. Dom förväntas tycka likadant i varje tänkbar fråga. Deltagarna har inte heller fått förtroendet att företräda någon annan, men förväntas likväl göra det.

Riktlinjen anger vidare att vi genom uppsökande verksamhet ska tillse att underrepresenterade grupper (utifrån bl.a. diskrimineringsgrunderna) finns representerade i medborgardialogen. Vi anser att det är etiskt svårnavigerat att aktivt eftersöka individer utifrån exempelvis diskrimineringsgrunderna. Vi föreslår istället att fokus ska ligga på att minimera risken för att någon enskild diskrimineras i samband med att kommunen bjuder in till medborgardialog.

Kommentar: Under rubriken "Principer för medborgardialog", femte punkten, har vi lagt in en formulering som förtydligar att deltagarna i medborgardialogen representerar sig själva men att ambitionen för projektet ska vara att nå en så bred grupp som möjligt för att bistå beslutsfattare med ett så bra underlag som möjligt.

3. Medborgardialoger i Enköpings kommun bör vara öppna för alla medborgare och syfta till att generera väl underbyggda beslutsunderlag för våra folkvalda beslutsfattare – i vissa frågor.

Deltagarna på plats representerar i första hand sig själva, och deltagande politiker medverkar utifrån sitt mandat. Det finns också tillfällen då företrädare för organisationer, handelsföreningar, större företag eller enskilda näringsidkare bör bjudas in för dialog kring frågor som berör dem. Resultatet av dessa möten bör ses som ett av flera underlag för de förtroendevalda, när de ska fatta beslut. Det är också tänkbart att dessa möten, då de innefattar organisationer och företag, bör kallas någonting annat än medborgardialog.

Så här skriver SKR:

"Alla kommuner och landsting i Sverige har haft medborgardialoger i någon form. Det som saknats har varit systematik där dialogen är återkommande och kopplad till de beslut som ska fattas av de förtroendevalda. Medborgardialogen sker oftast på arenor där politiker och tjänstemän känner sig trygga och man har ställt sig frågande till varför så få kommer? Är svensken verkligen så ointresserad? När kommunen eller landstinget har bjudit in till möten har det ofta varit de redan insatta som kommit. Kritiker till medborgardialoger har fått vatten på sin kvarn där de framhåller att dessa former för dialog ger resursstarka en arena till för att påverka beslut."

Mot bakgrund av detta bör en ny riktlinje lägga tonvikten på systematik och struktur, i syfte att inte upprepa de misstag som tidigare uppföljningar av medborgardialoger

påvisat.

Kommentar: Syftet med riktlinjen är att skapa en gemensam metod, systematik och struktur kring kommunens arbete med medborgardialog. Riktlinjen ligger på en övergripande nivå för arbetet med medborgardialoger. Den tar exempelvis upp principer för arbetet med medborgardialog, roller och ansvar under ett dialogtillfälle samt vilka frågor som kan lämpa sig för att genomföra en medborgardialog. Utöver riktlinjen behöver andra verktyg existera för att underlätta arbetet med medborgardialoger. Kommunikationsavdelningen har även tagit fram en "Handbok för medborgardialoger" som ska agera som stöd under hela processen för arbete med medborgardialoger.

Medborgardialog i Enköping

Ett kommunikativt perspektiv



Kommunledningsförvaltningen
Sara Gustavsson
0171 – 625 461
Sara.gustavsson.a@enkoping.se

Ärendenummer

Projektrapport

Beslutad av

Gäller f.om.

Gäller t.om.

Ersätter

Gäller för

Ansvarig funktion

Reviderad

Kommunledningsförvaltningen
Sara Gustavsson
0171 – 625 461
Sara.gustavsson.a@enkoping.se

Ärendenummer

Projektrapport

Beslutad av

Gäller f.om.

Gäller t.om.

Ersätter

Gäller för

Ansvarig funktion

Reviderad

Innehållsförteckning

Inledning	1
Uppdrag	1
Syfte	1
Mål.....	2
Arbete.....	2
Resultat och nuläge.....	2
Metod.....	2
Arena för hållbart växande Enköping.....	3
Enkät och samtal med tjänstepersoner	5
Enkät med medborgare.....	6
Behov för att nå önskvärt nyläge	6
Synliggörande av resultat från medborgardialoger	8
Tydlig styrning i medborgardialogarbetet.....	10
Medborgarförslag.....	10
Förslag till framtiden som kan undersökas vidare	11
Kommuninvånarapp	12
Medborgarpanel	13
Medborgarhub	13
Digital plattform.....	13
Medborgarbudget.....	13

Inledning

Under 2022 har kommunikationsavdelningen tittat närmare på hur arbetet med medborgardialog ser ut i kommunen. Det uppdraget kommer från en demokratirapport som gjordes 2017. I den rapporten fanns ett behov av att utveckla medborgardialog som verktyg för att skapa förtroende för kommunens arbete.

Utvecklingen av arbetet med medborgardialog är en del av Enköpings kommuns långsiktiga plan under delprojektet "Delaktighet och demokrati". För att skapa en bred bild av hur arbetet ser ut idag har kommunikationsavdelningen pratat med både politiker, tjänstepersoner och medborgare. Nedan följer en genomgång av syfte och mål, metoder och producerat material för att påvisa både nuläge och önskvärt nyläge.

Uppdrag

Uppdraget har under året 2022 gått ut på att utvärdera arbetet med medborgardialog i kommunen. Kommunikationsavdelningen såg tidigt ett behov av att skapa en samsyn kring hur kommunen ska bedriva medborgardialog i Enköpings kommun. Därför har kommunikationsavdelningen under året haft i uppdrag att ta fram stödmaterial i form av en riktlinje för medborgardialog och ett handledningsdokument för processen.

Syfte

Syftet med arbetet och materialet är att skapa en gemensam syn och arbetsgång för hur vi genomför medborgardialoger i Enköping. Handledningen och riktlinjen syftar också till att höja kvalitén på de medborgardialoger som genomförs och förenkla processen så att kommunen kan, med mindre medel, genomföra fler medborgardialoger. Det är viktigt för att inkludera de som bor och verkar i kommunen.

Mål

Målet med arbetsmaterialet är att alla som berörs av arbetet med medborgardialoger i Enköpings kommun på ett enkelt sätt ska kunna genomföra medborgardialoger. Målet är också att en välkänd systematik och metod kring medborgardialog ska vara en del i att öka intresset hos medborgarna för att delta i medborgardialoger.

Arbete

- Riktlinje som gått upp till KF för remissrunda
- Handbok för medborgardialog
- Mall för genomförande av medborgardialog
- Medborgarförslag
- Chattbot
- Digital plattform
- Kommunapp

Resultat och nuläge

Metod

För att förstå hur kommunen idag arbetar med medborgardialoger och hur man bör arbeta framåt har kommunikationsavdelningen samlat in material utifrån följande metoder:

- Det har genomförts en enkät och samtal med flera tjänstepersoner som på olika sätt har arbetat med och/eller deltagit i medborgardialoger.
- Utifrån de enkäter som har besvarats av tjänstepersoner har vi haft samtal med ett urval från den gruppen.
- Kommunikationsavdelningen har gjort besök i kommunens olika ledningsgrupper för att presentera arbetet men också för att få inspel från alla förvaltningar. Det är viktigt eftersom alla förvaltningar ska utgå från det framtagna materialet och använda det utifrån sina förutsättningar.

- Kommunikationsavdelningen har pratat med förtroendevalda och chefer för kommunens förvaltningar på en workshop på forumet "Arena för hållbart växande Enköping".
- En enkät till medborgarna om hur kommunen och medborgarna ska mötas i medborgardialoger har gått ut.
- Deltagit i SKR:s nätverk för medborgardialog.

Arena för hållbart växande Enköping

I maj 2022 anordnades en workshop kring medborgardialog i forumet "Arena för hållbart växande Enköping". Som en del i utredningen av nuläget men också det önskvärda nyläget av medborgardialogarbetet ställdes tre frågor som diskuterades i grupper. Nedan presenteras några punkter av det som diskuterades i grupperna.

Vad är en medborgardialog?

- Övergripande frågor som påverkar många i samhället.
- Bredare massa – inte dialoger som ingår i vårt vardagliga jobb.
- Kommunen behöver göra det strukturerat och mer på djupet.
- Kan vara till bred massa eller en grupp som mest berörs.
- Frågan är om det alltid ska heta medborgardialog. Kan det kallas målgruppsdialog?
- Kan vara en dialog om hur politiken tänkt besluta för att hämta in information om politiken glömt något viktigt inför beslutet.
- Det som sker kontinuerligt mellan föreningar, medborgare med mera är medborgardialog.
- Dialog eller inflytande – medbeslutande inte så aktuellt för politikerna.

Varför ska vi genomföra medborgardialoger?

- När kommunen behöver inspel i större frågor.
- När kommunen behöver få bästa möjliga underlag inför politiska beslut eller när vi ska genomföra politiska beslut.

- När kommunen behöver lyssna in vad den breda massan, eller den grupp som mest berörs, tycker och tänker.
- Medborgardialog, rätt använt, väcker engagemang för sin stad och i längden för politiken.
- Hjälpmedel, verktyg för att få fram medborgarnas åsikter.

Vem/vilka ska genomföra dialoger

- Grundprincipen borde vara att nämnden tar beslut när kommunen ska inleda medborgardialog.
- Politiken kan behöva ha ledartröjan i medborgardialoger, men ibland kan expertis och sakkompetens behövas för att få till en bra och kreativ dialog.
- Frågeställning kring om en extern expert ibland kan komplettera i medborgardialogen.

Övriga synpunkter som framförts

Under det praktiska momentet på workshoppen diskuterades också en del andra viktiga saker att ta med sig i arbetet med medborgardialog. Nedan följer några av de punkter som togs upp.

- Vikten av att nå rätt målgrupp diskuterades och vikten av att tänka på de olika målgrupper och åldrar som kan vara inkluderade.
- Viktigt att få med rösterna från dem som inte är så röststarka – till exempel ungdomar, barn och boende på Lillsidanområdet. Val av verktyg blir viktigt för att få in dessa röster.
- En annan punkt är vikten av att vara tydliga med syftet med dialogen gentemot målgrupperna. Det kan exempelvis handla om att vara tydliga med att det handlar om inhämtning av information eller om det är en möjlighet för medborgarna att påverka.
- Vikten av återkoppling till medborgarna om vad som hänt efter dialogen är ett annat exempel.
- Vi vill få med en större representation men problem med att nå alla. Få svar från de som vanligtvis inte hörs. Representation från de som skriker högst.

- Systematik behövs – kontinuerliga möten med grupper utifrån ort som kan diskutera olika frågor, det som är aktuellt för både medborgare och kommunen.
- Medborgardialoger behöver användas på bättre sätt i större projekt.
- Projektdialoger – stora projekt som stadsdelar, byggnader med mera. Samla ihop människor som känner sig berörda.
- Vi måste ha medborgardialoger, föreningsdialoger, föreningsråd. Kopplat mellan politik, tjänsteperson och förening – återkommande.
- Engagemang i föreningar – bra för att nå medborgarna. Föreningar kan tala för sina engagerade.
- Medborgardialog är när vi pratar konkret om frågor, inte proteströrelser. Proteströrelser är en reaktion på avsaknad av medborgardialog. Där skulle vi kanske ha fört en dialog i ett tidigare skede.

Enkät och samtal med tjänstepersoner

- Känslan är att kommunen genomför ganska många medborgardialoger och vi gör dem ganska bra. Arbetet faller ofta på återkoppling och synliggörande samt att vi är dåliga på att informera. Kommunen behöver förklara varför det blir som det blir och ha en dialogmöjlighet där medborgarna kan ställa frågor och få svar.
- Medborgardialog är en sak men för att skapa rätt förutsättningar för att kunna genomföra bra dialoger krävs också ett stort engagemang från medborgarnas sida för kommunen och vår utveckling. Det behövs också levande kommunikationsvägar där medborgarna är intresserade av det kommunen kommunicerar.
- Kommunen måste skapa innehåll som ger ökat engagemang.
- Kommunen måste våga vara kreativa för att öka mervärdet för att följa våra kanaler. Engagerade medborgare kommer underlätta när vi vill nå dem för att få hjälp med utveckling genom medborgardialoger.

- Svårt med översyn av de olika medborgardialoger som pågår i kommunen.
- Svårt att få stöd av rätt kompetens – det finns en frustration över att inte få hjälp eller stöd i sitt arbete
- Medborgarförslag behöver ses över.

Enkät med medborgare

Under hösten 2022 genomfördes en enkätundersökning bland Enköpings invånare med syfte att förstå hur dessa vill möta kommunen i medborgardialoger. Totalt svarade 482 personer på enkäten. Nedan presenteras en kort sammanfattning av resultatet.

1. Bland de svarande är större delen kvinnor och de flesta över 36 år gamla.
2. En stor del av deltagarna har aldrig tidigare deltagit i en medborgardialog men är intresserade av att göra det i framtiden.
3. Nästan alla deltagare tycker att det är viktigt eller väldigt viktigt att få vara med och delta i medborgardialoger.
4. Vi ser att kultur och fritid, samhällsbyggnad, vård och omsorg och trygghet är de viktigaste frågorna att föra dialog om.
5. Det är lika viktigt att erbjuda fysiska platser och digitala platser för att mötas i medborgardialoger.
6. De flesta deltagarna önskar information eller utbildning om hur man kan påverka kommunen mellan val.
7. Enkätundersökningen visar också på ett behov av att fortsätta arbetet med att utveckla nya forum och sätt att mötas i dialog kring frågor som rör Enköpings framtid.

Behov för att nå önskvärt nyläge

Kommunikationsavdelningen ser ett behov av att Enköpings förtroendevalda och tjänstepersoner fortsätter närma sig invånare, företag

och föreningar. För att bygga tillit är det viktigt att fortsätta arbetet med att vara transparenta i det arbete vi gör.

För att kommunikationsavdelningen ska kunna göra den informationen lättillgänglig, tydlig och personlig är det viktigt att övriga funktioner inom kommunen är duktiga på att förmedla det som händer inom den kommunala verksamheten.

Att skapa och tillgängliggöra nya och fler möjligheter för medborgarna att engagera sig i kommunen kommer gynna Enköping på sikt. Nedan följer några exempel på hur kommunens förtroendevalda kan möta medborgarna:

- Filmat material där politiker talar om vad som händer. Antingen på löpande basis eller när något speciellt inträffat. Här ligger ett förslag om att inför kommunfullmäktige spela in en kort film med några viktiga punkter som ska beslutas under mötet.
- Politiker dagar där medborgarna får möta de förtroendevalda och samtala kring Enköping. Kan vara kring förbestämda temafrågor eller helt öppen dialog där mötet mellan förtroendevalda och medborgare är det viktigaste. Det ligger en motion i W3D3 kopplat till det här uppdraget. Vi tycker att det är en bra idé och ser gärna att de förtroendevalda planerar och arrangerar en sådan dag.
- Tjänstepersoner behöver en plattform där vi kan visa på de goda exemplen.

Tjänstepersoner stöttar politikerna i medborgardialoger som sakkunniga. Men de i sin tur behöver stöd från kommunikatörer eller kommunikationsstrateger för att kunna genomföra kvalitativa dialoger. Exempel på stöd:

- Klarspråk vid olika typer av informationsmaterial för att göra texter tydliga, tillgängliga och begripliga
- Målgruppsdefinition
- Målgruppsanpassning
- Rätt kommunikationsinsats i rätt kommunikationskanal

För att kommunikatörer och kommunikationsstrateger ska kunna stötta arbetet kring medborgardialog krävs det att tjänstepersoner och

förtroendevalda kopplar på den funktionen tidigt i arbetet. Det krävs också att kommunikatörerna får ta del av rätt information för att kunna göra ett bra arbete med kommunikationsinsatserna. Som stöd för att den processen följs har kommunikationsavdelningen tagit fram "Handbok för medborgardialog" och "Mall för medborgardialog", som ska användas som stöd vid medborgardialoger.

Synliggörande av resultat från medborgardialoger

Kommunens insatser behöver en plats att synas på. Det kan vara en fysisk plats eller en digital plats, exempelvis en webbsida eller sociala medier. Det viktiga är att kommunen blir bättre på att både återkoppla och synliggöra resultaten av både vårt dagliga arbete i kommunen och det som är ett resultat av medborgardialoger.

Kommunen är idag inte bra på att visa allt bra arbete som görs och det är något som behöver utvecklas. Genom transparens och god extern kommunikation kan kommunikationsavdelningen hjälpa till med tillitsbyggande insatser genom synliggörande. För att kunna göra det behöver vi stöd från andra tjänstepersoner i hela kommunen att hitta insatser med kommunikationsvärde utifrån några kriterier:

- Insatser med marknadsföringsvärde.
- Informationsinsatser.
- Insatser där vi behöver utbilda medborgarna.
- Goda exempel på insatser som skapar mervärde för medborgare, både enskilt och som grupp.

Samlingssida för medborgardialog

Det är viktigt både för oss som arbetar på kommunen och för kommuninvånarna att det finns information om medborgardialoger på en samlingssida. Därför bör det tas fram en sådan både för internt bruk på kommunens intranät och för externt bruk på enkoping.se. Tanken är att samla all information, stöd och det medborgardialogarbete som är avslutat, pågående och som ska genomföras på två sidor.

Den interna webbsidan verkar som stöd för den som arbetar med medborgardialoger. Den hjälper också till att skapa en översyn på det arbete som genomförts, pågår eller planeras i kommunen. Det kommer

göra att kommunen minskar risken för att arbeta i stuprör och istället kan ta hjälp av varandra både vid planerat arbete men också varandras resultat.

Den externa webbsidan är till för våra medborgare. Ett ökat engagemang kan bidra till ökad tillit och ett värdefullt samskapande och kunskapsvidgande Enköping. En förutsättning för det är att kommunen tydligt talar om för medborgarna vilka möjligheter till delaktighet som är aktuella just nu, vad som har hänt och vad som planeras. För att skapa den tydligheten är det viktigt att man som medborgare med enkelhet kan hitta informationen. Då menar kommunikationsavdelningen att en samlings sida med all information bidrar till att man vet var man ska leta.

Samlingsidorna kan bland annat innehålla följande information:

- Översyn med exempelvis ett årshjul som visar årets medborgardialoger.
- Information om pågående, avslutade och planerade medborgardialoger.
- Resultat från tidigare medborgardialoger.
- På den interna sidan finns stödmaterial, bland annat dokumenten "Riktlinje för medborgardialog", "Handbok för medborgardialog" och "Mall för medborgardialog".
- På den externa sidan finns information om vad medborgardialoger är och vad det innebär att delta. Tydliggörandet bidrar till att personer som tvekar ska känna trygghet i att delta eftersom de vet vad som förväntas.
- På den externa sidan publiceras också inbjudan till medborgardialoger som ett verktyg att nå ut till folk. Viktigt är att den som genomför en medborgardialog inte förlitar sig på det, utan använder sig av andra vägar ut för att nå sin målgrupp.
- På sikt kan man koppla olika projekt och insatser till SDG-målen för att göra det sökbart och tydligt vilka mål projekten omfattar. Det ger en möjlighet att tydliggöra vikten av det arbete som görs och nyttan som kommer från arbetet.

Tydlig styrning i medborgardialogarbetet

För att tjänstepersoner ska kunna genomföra kvalitativa medborgardialoger krävs rätt förutsättningar. Det gäller bland annat att rätt beslut ska vara tagna för att tjänstepersoner och chefer ska kunna prioritera medborgardialogen i sitt arbete. Det gäller också att det finns resurser i form av pengar, tid och personalstyrka nog att driva medborgardialogen från start till mål och dessutom kunna ta rätt på och använda resultatet.

För tydligheten och strukturen kring arbetet föreslår kommunikationsavdelningen också att det finns en tjänsteperson som har som ansvar att arbeta med att samordna och stötta de som genomför medborgardialoger i kommunen. Den personen bör också ha kunskap om samtalsledning. Det behöver inte vara någon på kommunikationsavdelningen men hen ska ha nära kontakt med kommunikatörerna för att delge information kring medborgardialoger som pågår. Det kan exempelvis vara en medborgardialogkoordinator. Den personen kan också hålla utbildningar i medborgardialog. Det är också viktigt att den här personen håller sig uppdaterad på andra utredningar som görs kring medborgardialog, exempelvis kring landsbygdsstrategin. Detta för att undvika dubbelarbete och stuprör i arbetet och organisationen.

Utöver den här typen av koordinator som nämns ovan föreslår kommunikationsavdelningen också att det ska finnas några tjänstepersoner på varje förvaltning med extra kunskap inom samtalsledning. Att leda samtal när allt är lugnt och alla är glada är en relativt enkel uppgift. Det blir dock snabbt mer komplicerat så fort nivå av konflikt eller komplexitet i frågan ökar. Då är det viktigt att det finns personer på plats som vet hur samtalsledning går till och har verktyg för att arbeta igenom de konflikter som kan uppstå.

Medborgarförslag

Att lämna ett medborgarförslag är ett sätt för kommuninvånarna att komma med förbättringsförslag till politiken och kommunen.

Varje medborgarförslag medför en kostnad för kommunen och kommuninvånarna. Många förslag som kommer in som medborgarförslag behöver inte alltid skickas som det. Man kan kontakta

förvaltning/verksamhet/chef direkt och få svar eller få igenom ett förbättringsförslag. Det är mer kostnadseffektivt och bättre utifrån den som lämnar förslaget, då handläggningstiden inte är lika lång mot om det skulle vara ett medborgarförslag.

Kommunikationsavdelningen har på vår webbplats enkoping.se valt att förtydliga detta och hänvisat besökarna att i första hand kontakta verksamheten för att få till en förändring. Givetvis får man såklart lämna ett medborgarförslag ändå, men vi såg att det var otydligt kring vilka andra alternativ som fanns och vilka fördelar och nackdelar det är med att lämna ett medborgarförslag till skillnad från att kontakta verksamheten direkt.

Blev det någon effekt av förändringen? Nu går det inte att jämföra år för år. Men förändringen på webbsidan genomfördes i början på oktober 2022.

Om vi tittar på antalet inkomna ärenden, (efter ändringen) perioden 2022-10-01 till 2023-04-25 kom det in 17 ärenden från medborgarförslagsidan.

Jämför vi det med samma period 2021-10-01 till 2022-04-25 (innan ändringen), kom det in 40 ärenden från medborgarförslagsidan.

Resultatet av förändringen är en minskning från 40 ärenden till 17 ärenden för samma period. Det är en minskning med 57,5 %. Här kan vi se en tydlig effekt av förändringen som gjordes.

Förslag till framtiden som kan undersökas vidare

Det som är viktigt att ta med sig i det fortsatta arbetet med medborgardialogen är varför vi gör det. Genom att skapa platser och forum för medborgarna, skapar vi också gemenskap och samhörighet. Genom att värdesätta medborgarnas behov ökar deras känsla av ägandeskap för kommunen. Därför är det viktigt att medborgarna själva får vara en del av att skapa sina utrymmen för delaktighet med stöd från kommunen. Medborgardialoger är inte främst för individer, utan för samhället. Därför är det viktigt att skapa utrymmen där medborgare lätt kan göra sin röst hörd och levande kanaler där kommunen lätt kommer i kontakt med medborgarna.

Nedan presenteras några förslag på insatser och projekt som kan övervägas att användas i framtiden för att öka delaktigheten.

Kommuninvånarapp

Kommunen har allt svårare att nå fram med viktig och relevant information när vi (kommunen) behöver informera våra kommuninvånare. Det kan handla om störningar, kriser eller information som är till för många. Sociala medier är en bra kanal för att snabbt sprida viktig information.

Det kan finnas ett behov av att informera när en medborgardialog kommer att genomföras. Det kan också finnas annan information som kommuninvånarna gärna vill få information om, exempelvis evenemang eller olika aktiviteter och projekt som kommunen arrangerar.

En möjlig lösning på detta problem är en kommunal app till telefon. Genom appen kan man prenumerera på olika områden, kategorier eller händelser. Så om det exempelvis skulle börja brinna i en skola, får de som valt område/kategori förskola/skola en avisering från appen direkt till sin telefon.

App som alternativ för att nå barn och unga

Det finns intressanta lösningar på kommunappar för unga på marknaden idag. Kommunikationsavdelningen ser att unga är en svår grupp att både nå och kommunicera med och att de bästa vägarna idag är via skolan och föreningar. En ungdomsapp skulle kunna underlätta kommunikationen genom att samla ungdomarnas intressen inom kommunen på samma plats. Det kan vara allt från informationsinsatser till evenemang som vänder sig specifikt till unga. Precis som ovan handlar det om att göra appen relevant för målgruppen vilket är något som bör ingå i en utredning om en kommunapp.

Vad säger andra kommuner som har en app?

Eskilstuna och Västerås har idag en kommunapp. Båda menar att man behöver se över och utreda behovet innan man tar beslut om en kommunapp. Det medför en kostnad att ta fram den men också att drifta, underhålla och utveckla den.

Men, en kommunapp är inget som vi bör avfärda. Vi behöver istället undersöka om det är rätt för Enköpings kommun och om våra kommuninvånare ser nyttan med den och vill ladda ner den.

Vi förslår därför att kommunikationsenheten tar fram underlag för beslut samt en kostnadsuppskattning för en kommunapp och vad den skulle kunna innehålla för funktioner, innehåll och tjänster.

Medborgarpanel

Idag använder flera kommuner medborgarpaneler. Att ha en medborgarpanel är en bra möjlighet att ständigt ha en nära kontakt med en grupp kommuninvånare som har visat intresse av att delta i utveckling genom medborgardialog. Det kan vara en bra idé att ha en grupp för vuxna och en för barn och unga. Efter att kommuninvånarna har anmält sitt intresse kan kommunens tjänstepersoner och förtroendevalda skicka ut exempelvis korta enkäter med tydligt syfte för att få hjälp framåt i arbetet.

Medborgarhub

En annan möjlighet för att skapa en plats för fysiska möten är vad kommunikationsavdelningen kallar en medborgarhub. Vi tänker oss en plats där tjänstepersoner ibland kan sitta och jobba för att vara tillgängliga för kommuninvånarna. Det blir en plats för kunskapsutbyte, information och fysiska möten. Där finns också möjlighet att visa exempel på arbete som pågår i kommunen, exempelvis stadsdelsutveckling inom Viable Cities eller resultat från medborgardialoger. Det är också möjligt att ha föreläsningar kring aktuella ämnen, exempelvis via Viable Cities och utbildningar i hållbarhet.

Digital plattform

Kommunikationsavdelningen ser också möjligheter med en digital plattform som kan användas som komplement till samlingsidorna. Den kan användas både för att föra dialog genom möten och frågestunder, samt som forum för att diskutera olika ämnen, antingen fritt eller efter bestämt tema. Det skulle också vara möjligt att använda både för att kommunicera om aktuella medborgardialoger och frågor samt presentera resultat från tidigare medborgardialoger.

Medborgarbudget

Medborgarbudget skulle exempelvis kunna användas i utveckling av kommunen tillsammans med ungdomar. Världsnaturfonden WWF har

Rapport

2023-05-30

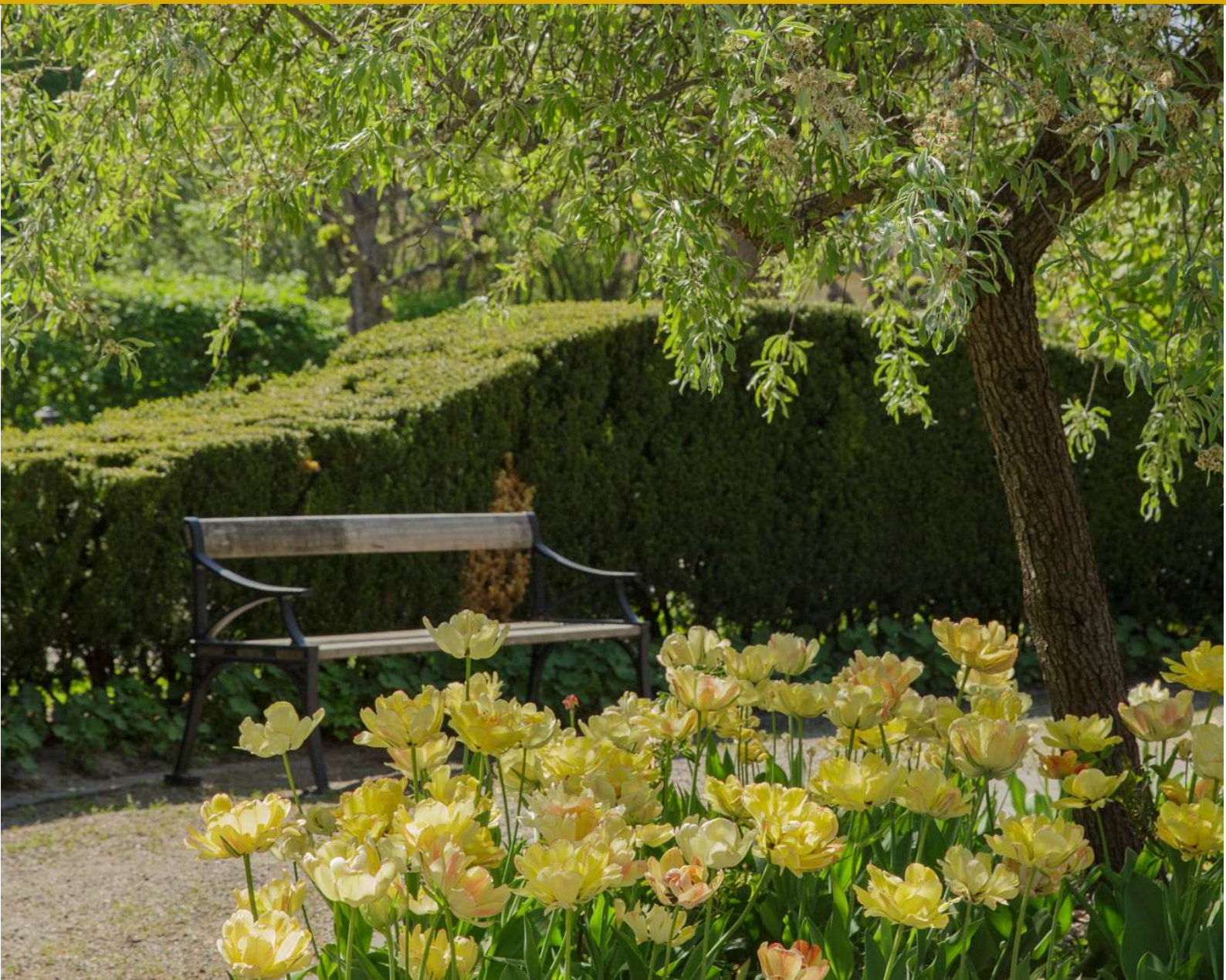
14 (15)

exempelvis ett projekt med unga som heter Vår stad 2030. Det går bland annat ut på att skolklasser deltar i stadsutveckling och bidrar med förslag för att förbättra kommunen. Liknande saker går att genomföra antingen själva eller i projekt med andra organisationer. Det går exempelvis att låta skolklasser ta fram förslag på förbättringar inom en viss budget, där ett alternativ väljs ut. Det skapar förståelse för hur statliga medel används och hur delaktighet och engagemang kan leda till förändring.



www.enkoping.se

Handbok för medborgardialog



Innehåll

Inledning	3
Riktlinje för medborgardialog	3
Medborgardialog som verktyg	3
Hur bygger man en dialogprocess?	4
1. Före dialogen – planering och förberedelse.....	4
Hur skapar man ett dialogtillfälle?	4
Vem leder processen?.....	4
Arbetsfördelning.....	5
Vad har vi för förutsättningar?	5
Syfte och mål	6
Målgrupp - vilka ska delta i medborgardialogen?	7
Val av metod	7
Dialogguiden.....	7
Vad kräver projektet?.....	8
Kom ihåg GDPR.....	8
Intern information.....	8
Konflikthantering.....	9
Makt.....	10
2. Genomförande av dialogen – att skapa tillit och tydlighet.....	10
Förväntningar på medborgardialog.....	10
Val av plats.....	11
Tillit	12
Sammanfatta mötet.....	13
3. Efter medborgardialogen – följa upp och återkoppla.....	13
Återkoppla och följ upp.....	13
Intern uppföljning	13

Inledning

Vad roligt att du ska jobba med medborgardialog! Vi vet att det kan vara utmanande att arbeta med medborgardialoger, men också väldigt spännande. För att göra din resa lite lättare har Enköpings kommun tagit fram den här handledningen som du kan använda som stöd genom hela processen.

Handledningen går igenom olika moment som du kan ställas inför i ditt arbete med medborgardialog och är ett komplement till Sveriges kommuner och regioners (SKR) e-utbildning i medborgardialog. För att ha nytta av handboken bör du gå SKR:s utbildning. Det är en kort e-utbildning som är gratis och kan göras när som helst.

Riktlinje för medborgardialog

Enköpings kommun har en riktlinje kring medborgardialog som bland annat svarar på:

- vad medborgardialog är,
- varför det är viktigt,
- när vi ska använda oss av medborgardialogen som verktyg och
- hur vi gör det.

Det är en bra idé att läsa igenom riktlinjen innan du påbörjar planeringsarbetet av medborgardialogen. Genom att göra det får du en bra grundförståelse för Enköpings kommuns värdegrund kring medborgardialogarbetet. Du hittar riktlinjen för medborgardialog på kommunens intranät.

Medborgardialog som verktyg

Det är lätt att tänka att en medborgardialog behöver vara ett stort och komplicerat projekt, så är det inte. Projektet kan vara stort och röra komplicerade frågor som exempelvis trygghet och säkerhet eller miljö och klimat. Det kan också vara långa processer som rör samhällsbyggnad eller infekterade frågor som kräver tid att reda ut. Medborgardialoger kan också vara mindre och mer snabbstyrda projekt som att prata med en förskoleklass om skolmaten eller att söka upp folk på stan för att prata om parkeringsmöjligheter.

När en förtroendevald eller en tjänsteperson identifierar ett behov av att genomföra en medborgardialog kan man starta upp en process. Det finns då flera saker man behöver fundera på:

- Kan en dialog ske **var** som helst?

- Kan en dialog ske **hur** som helst?
- Kan en dialog ske **när** som helst?
- Kan **vem** som helst delta?

Svaret är ja, men utifrån en strategisk synvinkel är det viktigt att fundera på hur du bygger upp din medborgardialogprocess. Det görs genom att arbeta fram en plan med tydligt syfte och mål som kan vägleda andra delar av projektet.

Hur bygger man en dialogprocess?

En medborgardialogprocess kan enkelt delas upp i tre delar: inför medborgardialogen, under medborgardialogen och efter medborgardialogen. Alla tre moment är lika viktiga och det är särskilt viktigt att projektet når hela vägen in i mål. Vid längre medborgardialogprojekt som består av flera delar bör en trestegsplan göras både för hela projektet men också för delprojekten/de olika träffarna.

- Innan dialogen formuleras bland annat syfte, mål och målgrupp. Det är också här den strategiska planeringen kring dialogtillfället sker, det gäller exempelvis val av plats, delaktighetsgrad och processdesign.
- Del två är dialogtillfället, det är här magin i mötet mellan aktörerna sker. Med en bra planering inför det här tillfället ökar möjligheten för att nå det mål som är satt.
- Den tredje och sista delen är det som sker efter dialogtillfället. Då tar vi hand om det underlag vi har fått in och återkopplar både internt och externt.

1. Före dialogen – planering och förberedelse

Hur skapar man ett dialogtillfälle?

Hur ett tillfälle för medborgardialog ska designas beror på många olika saker. Främst beror det på vilka som ska delta i medborgardialogen eftersom det är din uppgift som projektledare att skapa bra förutsättningar för medborgardialogen.

Vem leder processen?

Som projektledare för en medborgardialog är du tillsammans med dina kollegor ansvarig för att driva processen från start till mål. Det är viktigt att besluta vem eller vilka som är ansvariga för processen. Längs med vägen kan du ta hjälp av andra sakkunniga för att fylla ut eventuella kompetensglapp.

Det är därför viktigt att så fort syftet och målet med medborgardialogen är satt också fundera på vilka andra kompetenser gruppen behöver för att nå hela vägen i mål.

Arbetsfördelning

Utformningen och syftet med medborgardialogen påverkar vilka personer som behöver ingå i projektgruppen. Det är också viktigt att tidigt boka upp alla personer som behöver vara delaktiga vid dialogtillfället för att det inte ska uppstå ett glapp när dialogen genomförs. Några exempel på roller som nästan alltid behöver fyllas är:

- En **projektledare** behöver alltid vara på plats för att driva processen från start ända in i mål.
- **Förtroendevalda** behöver nästan alltid vara tillgängliga för att svara för politikens roll i frågan, antingen på plats vid dialogtillfället eller via annat forum.
- **Sakkunniga** tjänstepersoner eller andra experter från andra företag eller organisationer som bidrar med särskild kompetens inom det område som medborgardialogen berör.
- Ta i ett tidigt skede kontakt med en **kommunikatör** som kan stötta dig i val av målgrupp och kommunikationsinsatser.
- Vem ska agera **samtalsledare** under medborgardialogen? Den personen blir ansiktet utåt och kan vara en intern person från kommunen eller vid vissa frågor en extern person som inte enbart representerar kommunen. En extern samtalsledare kan vara värdefull i exempelvis medborgardialoger som redan vid start har aktörer med låg tillit/förväntan eller i frågor som är känsliga.
- Ibland finns ett behov av en tolk för språk och/eller tecken och skrift för att genomföra medborgardialogen på bästa sätt.
- Lokalen behöver vara fullt tillgänglighetsanpassad så att alla har möjlighet att delta utifrån olika variationsnedsättningar, exempelvis allergier, astma, synnedsättning, hörselnedsättning eller rullstolsanpassning.

Vad har vi för förutsättningar?

Våra förutsättningar avgör bland annat var på delaktighetstrappan vi väljer att placera projektet. Det är upp till den som beslutar om att genomföra medborgardialogen att också vara tydliga med vilka förutsättningar som finns. Ofta använder vi oss av flera steg för att nå ut med rätt information vid rätt tid och plats. De olika nivåerna av delaktighetstrappan ser du nedan.

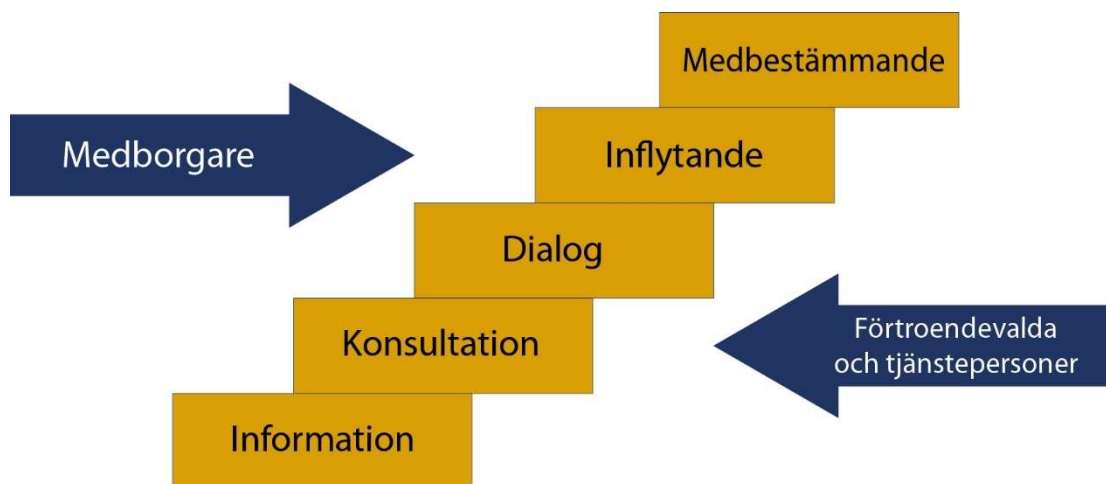


Bild 1. Delaktighetstrappa

När vi startar upp ett projekt är det viktigt att ta reda på vilka förutsättningar och ramar vi har att förhålla oss till. Det avgör nämligen hur vi kan genomföra medborgardialogen på bästa sätt för att ta projektet i mål. Frågor som kan vara bra att ställa till den som gett dig uppdraget:

- Vad har vi för tid avsatt till att arbeta med projektet?
- Vad har vi för budget att röra oss med?

Kom också ihåg att:

- Vid känsliga frågor är det viktigt att ta sig tid att föra dialog med de som känner sig berörda. Att genomföra medborgardialoger tar tid men det kan ta ännu längre tid att hantera konflikter som uppstår när medborgarna inte får vara delaktiga.
- Se människors engagemang som potential och ta tillvara på det. Att engagera många olika röster och perspektiv är viktigt för att hitta bra lösningar och stärker arbetet.

Syfte och mål

Du behöver i ett tidigt skede bestämma syftet med projektet och kan ta hjälp av frågorna nedan:

- Var på delaktighetstrappan bör projektet ligga?
- När vi målet med ett kort projekt eller kräver det en längre process?
- Är syftet att vi ska enas kring frågan eller bara ta in åsikter för att lära oss mer?

- Ett tydligt mål hänger nära ihop med syftet. Fundera noga på vad du vill ha ut av medborgardialogen. Målet kan exempelvis vara att:
- Sprida kunskap.
- Dela med sig av hur det går i olika processer.
- Ta emot åsikter kring ett ämne eller område.
- Lyssna in medborgarna och deras tankar om Enköping.
- För stöd när du ska ta fram syfte och mål kan du prata med dina kollegor eller din förvaltningskommunikatör.

Målgrupp - vilka ska delta i medborgardialogen?

Det är viktigt att nå ut till den målgrupp som medborgardialogen är tänkt att samtala med.

Val av kanal för att nå ut till din målgrupp är särskilt viktigt när du vill nå en lite klurigare grupp. Det kan exempelvis vara personer som är berörda av frågan men som inte är aktiva i kommunen och därför inte letar upp information själva.

För att få stöd i att identifiera målgruppen eller val av kanal kan du kontakta din förvaltningskommunikatör.

Val av metod

Ofta kräver medborgardialoger flera olika metoder beroende på var i processen dialogen befinner sig. Bland annat avgör syfte, mål och målgrupp vilken strategisk metod som är bäst att välja. Vid längre processer kan vi använda oss av olika metoder vid olika tillfällen för att driva processen i rätt riktning. Vi kan exempelvis arbeta med tillitsbyggande, kunskapsvidgande och skapande metoder.

Dialogguiden

På SKR's webbplats finns en lista med ett stort urval av metoder med instruktioner om när de passar att använda. Där kan du bland annat göra ett urval utifrån vilken målgrupp du har, nivå på delaktighetstrappan, antal deltagare, syfte och medborgardialogens tidsomfattning. När du väljer dina förutsättningar får du förslag på metoder som kan passa ditt projekt.

Gå in på SKR:s webbplats skr.se och sök efter dialogguiden.

Vad kräver projektet?

Utifrån förutsättningar, syfte och mål funderar vi också på vad som krävs för att nå dessa.

Ibland räcker det med att ses vid ett tillfälle för att få informera och diskutera kring ett ämne.

Ibland kräver medborgardialogen en längre process.

- Vid längre projekt delas medborgardialogen ofta upp i flera delmoment/träffar. Då behöver varje delmoment ett uttalat syfte/mål samt processdesign för att nå dit, både på just den träffen men också för att nå det slutgiltiga målet.
- Det är viktigt att utvärdera längs med vägen för att se till att vi är på rätt väg för att uppfylla alla mål som är satta. Ibland ser det inte ut som att projektet är på rätt väg. Då är det viktigt att utvärdera om resultatet kommer nås med den metod som är framtagen.
- Ibland kräver längre projekt också flexibilitet och mod att ändra planen längs vägen om du ser att syftet med dialogen inte är på väg att uppfyllas.
- Genom att vara påläst och lyhörd för processen och deltagarna kan du ta välgrundade beslut.

Kom ihåg GDPR

När vi genomför medborgardialoger samlar vi nästan alltid in olika typer av personuppgifter. Det kan handla om känsliga uppgifter när personer svarar på enkäter eller som dyker upp i andra dialogforum. Det kan också vara i form av annan typ av dokumentation av dialogen som fotografier eller videomaterial. Det är därför viktigt att i förväg fundera på vilka typer av uppgifter som kan tänkas gå under lagen om GDPR. Detta eftersom det kan påverka hur vi kan sammanfatta och återkoppla, både externt och internt. Exempelvis kan fritextalternativ vid enkäter göra att känsliga uppgifter skickas in som försvårar arbetet med att sammanfatta enkäten.

Läs mer om GDPR på kommunens webbplats: enkoping.se.

Intern information

Meddela kommunikationsavdelningen på KLF om att dialogen ska ske. Ta fram följande information och förslag om punkterna nedan:

- syfte,
- mål,
- kontaktperson,

- tidsplan,
- eventuell koppling till övriga projekt i kommunen,
- förslag på tidpunkt,
- koppling till kommunens långsiktiga plan och
- koppling till FN:s globala mål.

När du har gjort det kan du stämma av och bolla med din förvaltningskommunikatör. Den här informationen är viktigt för att skapa en översikt av projektet. Det är viktigt för att få en översyn om vilka medborgardialoger som pågår inom kommunen och för att vi internt ska kunna ta del av varandras resultat. Ibland kan våra intressen över förvaltningarna gå ihop och då kan vi initiera ett samarbete kring frågan istället för att jobba med samma sak på flera ställen samtidigt. Det är också viktigt att säkerställa att tänkt datum och tid inte krockar med något annat som gör att det blir svårt att delta för både arrangörer och deltagare.

Konflikthantering

Ordet konflikt är ofta förknippat med oenighet och bråk, men kan också vara när olika intressen möts. Konflikter kan dessutom vara både konstruktiva och destruktiva beroende på bland annat historien bakom och forumet som dialogen förs i. För att föra en konstruktiv dialog är det viktigt att:

- Frågan tas upp vid rätt tidpunkt. Att inte lyfta frågor i tid leder till ökat missnöje och ökar intensiteten på konflikten.
- Ta in en neutral samtalsledare utan relation till någon av de deltagande parterna (om det redan är en väldigt infekterad konflikt). Det kan vara hjälpsamt för att skapa bättre och mer förtroendeingivande dialoger.
- Att rätt personer finns på plats för att svara på frågor. När ett beslut har tagits måste förtroendevalda, chefer eller sakkunniga som har tagit beslutet vara tillgängliga.
- Låta grupper med olika åsikter och beröringspunkter om ämnet mötas. Det skapar ofta nya perspektiv och berikar i sin tur dialogen och ger ett bättre resultat och grund för beslutsfattande. Var därför inte rädd för att samla folk med olika intressen och åsikter, men se till att skapa rätt förutsättningar så alla får komma till tals under rätt omständigheter.
- Öppna för att skapa förståelse för varandra. Det är när vi samlar mångfald och delar med oss som gemensamma visioner om framtiden kan formas.

Makt

Maktperspektivet är viktigt att fundera kring tidigt i processen. Vetskapen om hur maktperspektivet ser ut bland de aktörer som är delaktiga i processen är en viktig del i att designa en framgångsrik medborgardialog.

2. Genomförande av dialogen – att skapa tillit och tydlighet

Förväntningar på medborgardialog

Vid varje medborgardialog har varje deltagare och arrangör sin bild av vad de vill ha ut av medborgardialogen. Det är därför viktigt att vara tydlig med våra förväntningar men också fråga deltagarna vad de förväntar sig av dialogen. Som arrangör kan vi exempelvis vara tydliga redan i inbjudan med vad syftet med dialogen är, vilken del som är påverkingsbar och vad vi hoppas få ut av den samt vad medborgardialogen ska resultera i.

När vi möts för att genomföra dialogen kan vi upprepa det en gång till och ställa frågan till deltagarna. Det är också bra att ta upp förväntningarna i slutet av mötet för att se hur alla upplevde dialogen så att vi kan bli ännu bättre framåt.

Tips att ta med kring förväntningar:

- Prata om förväntningar innan frågan tas upp.
- Sätt tidigt regler som gäller i rummet. Det kan exempelvis vara att visa respekt genom att lyssna när andra talar. Det kan låta banalt men är effektivt eftersom man alltid kan hänvisa till den regeln om exempelvis hätska diskussioner uppstår.
- Lova hellre lite mindre och överlevera än tvärtom. Att medborgarna får mer tillbaka är tillitsbyggande medan motsatsen skapar missnöje.

Exempel på förväntningar som kan uppstå från deltagare:

- Att bli involverad och delta i beslutsprocesser som rör dem.
- Att få vara medbestämmande och samskapande i sin kommun.
- Få en möjlighet att göra sin röst hörd.
- Få svar på frågor kring projekt som pågår i kommunen.

Val av plats

Val av plats kan antingen hjälpa eller stjälpa processen. Det är klokt att strategiskt fundera på vad som är bäst för just ditt syfte. Fundera över var din målgrupp vill mötas, är det digitalt eller fysiskt? Ibland kanske du behöver erbjuda båda alternativen för att öka representationen och få ut mesta möjliga av medborgardialogen.

Den som är på "hemmaplan" kan känna större trygghet än de som kommer utifrån. Om det då är en grupp som behöver lyftas fram lite extra för att känna sig hörda kan det vara klokt att mötas där. Ibland kan en deltagande aktör behöva lyftas upp extra på grund av maktförhållanden eller annat, då kan det vara intressant att välja en plats som stärker den aktören lite extra.

Ett exempel kan vara att vid ett möte mellan politiker och ungdomar välja att ses på en skola eller en ungdomsgård för att skapa en trygghet för ungdomarna.

Att tänka på när du ska boka lokal:

- När vi designar rummet för medborgardialog finns det många olika sätt att göra det på. Fundera på vad du behöver ha ut av mötet mellan människor.
- Om ni ska diskutera eller genomföra workshopaktiviteter i grupp behöver rummet förberedas för det genom att möblera i smågrupper med ett bord som räcker till aktiviteten.
- Behöver du en samtalsledare vid varje bord som kan hjälpa till att driva diskussionen eller räcker det att varje bord utser sin sekreterare?
- Planerar du ett informationstillfälle räcker det kanske med att ställa upp stolar för deltagarna att sitta på.
- Om du vill blanda grupperna så inte alla sitter tillsammans kan det vara bra att göra en bordsplacering redan innan så att deltagarna kan sätta sig på rätt plats direkt.
- Behöver du utrymme för deltagarna att röra på sig? Väggar att klistra lappar på? Väggar att sätta upp information på?
- Utred noga vilka behov du har tidigt för att kunna boka rätt lokal.
- Lokalen behöver vara tillgänglighetsanpassad för deltagare med olika behov.

Tillit

För att få ut så mycket som möjligt av medborgardialogen är det viktigt att skapa en trygg miljö:

- Det är viktigt att förhålla sig så neutral som möjligt inför uppgiften. Att vara neutral innebär i sammanhanget att öppna upp för alla deltagare som känner sig berörda och att med öppenhet ta till sig av de insikter och åsikter som kommer fram under dialogprocessen. Det innebär också att skapa rätt förutsättningar vid exempelvis val av plats för mötet.
- Det är klokt att skapa en förförståelse för de olika grupperna som deltar i medborgardialogen. Det underlättar när diskussion uppstår och när du tillsammans med samtalsledaren behöver stötta dialogen för att underlätta stämningen och se till att alla röster får komma till tals. Det gör det också lättare att föra diskussionen framåt eftersom du har förkunskap och då kan vara behjälplig i att alla får framföra sin åsikt.
- Var påläst och noga med att inte välja sida, det skapar förtroende. Bemöt frågor med fakta snarare än tyckande. Det är särskilt viktigt i medborgardialoger där en eller flera aktörer känner låga förväntningar och/eller låg tillit till att deras synpunkter kommer höras. För att dialogen ska vara framgångsrik är det viktigt att både deltagare och arbetsgruppen känner sig trygga i att föra fram sina åsikter. Om inte det utrymmet skapas kan det leda till ytterligare eskalering av missnöje eller konflikt.

Det är också bra att tänka på följande:

- Om det är ett längre projekt med flera träffar kan det vara bra att ägna första tillfället åt att lära känna varandra och skapa en vi-känsla i gruppen.
- Det finns en rad olika övningar att genomföra för att sänka anspänningen inför medborgardialogen och skapa ett tryggt rum där deltagarna känner sig trygga i att framföra sin åsikt.
- Om medborgardialogen bara består av en träff är det bra att använda en så kallad icebreaker för att komma igång med dagen och hjälpa deltagarna att släppa anspänningen. Det kan exempelvis vara värderingsövningar, lära känna-övningar eller att "mingla" och vid varje nytt möte säga något positivt till den personen.
- Är dialogen i behov av förförståelse som du bara kan få genom att träffa de olika parterna individuellt först för att sedan ta med sig det här in i gruppen? Då kan du fundera på om du behöver träffa någon aktör/person tidigare.

Sammanfatta mötet

Avsluta med att sammanfatta dagen och berätta vad som händer nu – är vi överens eller tycker vi olika. Båda är OK men kan presenteras på olika sätt med olika uppföljande åtgärder.

- Be om att få återkomma med en uppföljande enkät om hur deltagare (alla inkl. ansvariga) upplevde möjligheten.
- Sammanfattning kan användas till uppstart om det finns ett "nästa tillfälle".
- Säkerställ att minnesanteckningar förs under mötet som sedan kan skickas ut till deltagarna så att eventuella missförstånd kan rättas till och tillägg kan göras om någon eller några personer inte håller med om det som har bestämts.
-

3. Efter medborgardialogen – följa upp och återkoppla

Återkoppla och följ upp

Återkoppling är otroligt viktigt. Om vi missar det här steget i medborgardialogen skadar vi medborgarnas förtroende för kommunen. Ta hjälp av en förvaltningskommunikatör för att nå ut. Tänk på det här:

- Sammanfatta medborgardialogen för både internt underlag och extern återkoppling.
- Hur ska vi återkoppla till både deltagare och andra berörda när resultatet är klart?
- Vem ska återkoppla resultatet till beslutsfattare? Är det deltagarna själva som ska utse representanter som får presentera resultatet?
- Berätta hur och när återkoppling kommer ske. Var ärlig och transparent.
- Följ upp och visa hur resultatet har använts.
- Vilka utmaningar kan du se för att genomföra det här?

Intern uppföljning

- Utvärdera hur processen gick. Vad fungerade bra och vad kan göras bättre? Hade vi allt vi behövde sett till resurser eller saknade vi något, exempelvis i form av ekonomiska resurser eller kompetens?

- Meddela resultatet och den tillgängliga rapporten till de kollegor på din och andra förvaltningar som du tror kan nyttja resultatet.

Mall för medborgardialoger

Projektledare:

Projektgrupp:

Ansvarig kommunikatör:

Inför medborgardialogen

Beskriv syftet med medborgardialogen

Beskriv målet med medborgardialogen?

Hur ska resultatet användas?

Är frågan påverkingsbar? (Ja/nej)

Vem är kommunikationsstöd i projektet?

Vilka ekonomiska förutsättningar har vi för projektet?

Finns det några maktförhållanden som du behöver ta i beaktande?

Det kan exempelvis vara att vissa deltagare kan tänkas ha en fördel utifrån maktposition, mötesplats och ämne. Det är då viktigt att försöka skapa en så neutral bas som möjligt och att vid behov lyfta upp deltagare som kan ses som "underlägsna" i sammanhanget.

Vilka målgrupper vill vi nå? (Finns det andra som berörs som vi inte har tänkt på?)

Vilka kommunikationskanaler ska vi använda för att nå vår målgrupp?

Vilka tjänstepersoner och förtroendevalda behöver vara tillgängliga vid medborgardialogtillfället?

Var på delaktighetstrappan placerar vi medborgardialogen?

Du kan läsa om delaktighetstrappan i dokumentet "Riktlinje för medborgardialog".

Har du informerat om projektet internt?

Kan du identifiera några risker med projektet som du behöver förhålla dig till inför dialogen?

Genomförande av medborgardialogen

Vad har du för förväntningar på den här medborgardialogen?

Vad tror du deltagarna har för förväntningar på medborgardialogen?

Hur ska vi genomföra medborgardialogen?

Var ska vi genomföra medborgardialogen?

Är platsen tillgänglighetsanpassad?

Behöver vi tillgänglighetsanpassa medborgardialogen på annat sätt, exempelvis med stöd av tolk?

Hur tar vi in anmälningar? Kom ihåg att hantera personuppgifter enligt GDPR.

Vilken metod ska vi använda? Titta gärna på SKR:s dialogguiden för tips.

Du hittar dialogguiden på skr.se, sök på dialogguiden.

Gör en tydlig planering för dialogtillfället och stäm av den med andra. Dela det som är nödvändigt med deltagarna i inbjudan.

Efter medborgardialogen

Hur återkopplar du till deltagarna?

Hur återkopplar du externt?

Hur återkopplar du internt?