



2010-06-18

Ks 454/2009

Riktlinjer för Medborgardialog i Örebro kommun Handbok för förtroendevalda

Beslutad av kommunstyrelsen 28 september 2010

P R O G R A M
P O L I C Y
R I K T L I N J E
H A N D L I N G S P L A N



ÖREBRO





Innehållsförteckning

Riktlinjer för medborgardialog i Örebro kommun Handbok för förtroendevalda	3
Inledning	3
Riktlinjer	3
Definition	3
Målsättning	3
Utgångspunkter	4
Vem beslutar om medborgardialog	4
Återkoppling	5
Medborgardialogens alla delar	5
Ansvar och roller	7
Vilken metod är lämplig	8
Plats för medborgardialog	8
Stöd för medborgardialogens genomförande	8
Uppföljning och Utvärdering	9
Uppföljning	9
Utvärdering	9
Mer om medborgardialog	9

 PROGRAM/PLANER uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten inom Örebro kommun.

 POLICY uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt för arbetet i Örebro kommun.

 RIKTLINJE säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande i Örebro kommun.

 HANDLINGSPLAN anger strategier och konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen.



Riktlinjer för medborgardialog i Örebro kommun

Handbok för förtroendevalda

Inledning

Medborgaren står alltid i fokus för kommunen. Kommunledningen vill därför arbeta med olika redskap för att tydliggöra detta. Tjänstegarantier är ett prioriterat sätt att utveckla medborgarperspektivet. Ett annat sätt att tydliggöra medborgarnas centrala roll är att kommunala beslut i så stor utsträckning som möjligt föregås av en dialog med medborgarna. Syftet är att skapa arenor för gemensam beredning och gemensamt beslutsfattande. De politiska nämnderna har dock det fulla ansvaret för kommunens ekonomiska ställning, personal, verksamhet och långsiktiga utveckling.

Medborgardialog är ett verktyg i berednings- och beslutsprocessen. Medborgare ska erbjudas en dialog som är av god kvalitativt och likvärdig oavsett vilken kommunal verksamhet som genomför den. Avsikten är att på sikt finna struktur för att alla större beslut ska föregås av medborgardialog. Kommunen ska speciellt beakta ungdomars och barns perspektiv.

Det är av stor betydelse att medborgarna får tydlig information om vilken form av dialog de inbjuds till, vad syftet är och på vilket sätt resultatet av den aktuella medborgardialogen ska användas i berednings- och beslutsprocessen.

Riktlinjer

Definition

Medborgardialog i Örebro kommun innebär i detta sammanhang kommunikation mellan medborgare och förtroendevalda. Medborgardialogen kompletterar den representativa demokratin. Den ska ge möjlighet för förtroendevalda och kommuninvånare att mötas i samtal om inriktningar och prioriteringar av den kommunala verksamheten. Begreppet *medborgardialog* används här som ett samlingsbegrepp för kommunikationens olika former.

Målsättning

Medborgardialoger ska medverka till att stärka demokratin och öka effektiviteten i verksamheten. Medborgarna ska uppleva att de kan påverka kommunala verksamheter och beslut. Politiska beslut ska vila på såväl faktaunderlag som medborgarnas perspektiv och värderingar. Särskild vikt ska läggas på att öka möjligheterna till inflytande för medborgare som vanligtvis inte använder sina möjligheter att påverka eller medverka till beslut.



Mål

- En förtroendefull dialog mellan medborgare och förtroendevalda i Örebro kommun
- Etablerade och väl fungerande kanaler och platser för medborgardialog
- Medborgarna ska konkret märka att kommunens förtroendevalda tagit intryck av den dialog som förts.
- Medborgardialogen är del i kommunens styrsystem.

Utgångspunkter

All planering och alla beslut som påverkar medborgarna ska kunna föregås av medborgardialog. Viktiga utgångspunkter för medborgardialogens genomförande är:

- ett specifikt och konkret syfte ska bestämmas för varje medborgardialog
- syftet bestämmer vilken form av medborgardialog som kan användas
- skälet till medborgardialog och val av form måste vara klart och tydligt.
- medborgarna ska i god tid och på ett tydligt sätt ha fått information om den aktuella frågan.
- medborgarna ska vara införstådda med formen för medborgardialog samt vilken typ av inflytande de har.
- resultatet av medborgardialogen ska återkoppas till medborgarna.

Vem beslutar om medborgardialog

Önskemål om medborgardialog kan väckas såväl av medborgare som av förtroendevalda. Respektive nämnd beslutar om dialog ska genomföras och vilken form som ska väljas. Beslutanderätten kan delegeras till nämndens ordförande.

Inom vissa områden finns lagstadgade bestämmelser gällande medborgarnas möjlighet till inflytande. I dessa fall styr lagen på vilket sätt medborgardialogen ska genomföras. Plan- och bygglagen (PBL) reglerar förfarandet vid upprättande av detaljplaner och områdesbestämmelser och på vilket sätt medborgarna ska göras delaktiga i den processen. Reglerna om förfarandet är relativt detaljerade. Det inomkommunala förfarandet är dock lagreglerat bara i några få avseenden, vilket betyder att kommunen själv kan reglera och utveckla sina rutiner för samråd och dialog med medborgarna. Viktigt mål vid handläggningen är att alla berörda ska garanteras reellt inflytande vid planutformning och genomförande. Kommunen bereder då tillfälle till samråd för sakägare, bostadsrättsinnehavare, hyresgäster och boende som berörs av förslaget. Sådan form av medborgarinflytande handlar oftast om samråd mellan sakägare och kommunens tjänstemän.



Återkoppling

När medborgardialog planeras ska det också bestämmas på vilket sätt och när återkoppling och resultat ska delges medborgarna.

Handläggningen efter medborgardialog och innan beslut kan ta lång tid. Det är viktigt att medborgarna får information om tidsplanen för medborgardialogen, syftet och på vilket sätt återkoppling ska ske, samt formen för den fortsatta handläggningen.

Frågans art och målgrupp för dialogen avgör på vilket sätt resultatet ska spridas och återkoppling ske. Har syftet med medborgardialogen inte nåtts ska även det återkopplas. Även här bör man ta hänsyn till målgruppens förutsättningar.

Medborgardialogens alla delar

Den aktuella frågan avgör oftast vilken form av medborgardialog som är lämplig. För vissa frågor passar ett enstaka möte med information, medan andra frågor kan kräva en längre process med återkommande samtal mellan medborgare och förtroendevalda. Information, dialog, konsultation, delaktighet och medbeslutande beskrivs som olika former av medborgardialog, att användas tillsammans eller var och en för sig.

Information - För att kunna vara delaktig måste man vara väl informerad och ha möjlighet att ta till sig kunskap om den fråga som ska behandlas. Vissa frågor lämpar sig inte för medborgardialogens alla delar men man har alltid rätt att bli informerad om bakgrund och vilket beslut som fattas.

Information är också den genomgående förutsättningen för alla delar av – före, under och efter – medborgardialogen.

Dialog – utgångspunkten är ett samtal mellan jämbördiga parter där deltagarna är beredda att försöka förstå varandras tankar, tolkningar och perspektiv. Dialogen är den del av medborgardialogen där de förtroendevalda ska lyssna och samtala, inte informera och styra inriktning på samtalet. Medborgare ska vara idégivare och rådgivande. Tjänstemannens roll är att vara sakkunnig och bistå med underlag och den information som behövs för dialogens genomförande. Grunden är att man inte behöver vara överens.

Konsultation - ger medborgarna möjlighet att tycka till och lämna synpunkter på ett mer eller mindre färdigt förslag. Det kan handla om flera alternativ till lösning på en fråga som beretts av tjänstemän och godkänts av de förtroendevalda. Medborgarna får ta ställning till vilket alternativ de föredrar. Konsultationen är rådgivande.

Delaktighet – ger medborgarna möjlighet att tillsammans med de förtroendevalda planera och utforma en verksamhet eller aktivitet. Det kan innebära att medborgarna är med i en längre utvecklingsprocess och deltar från det att en fråga väcks till att det finns ett färdigt förslag till beslut.



Medbeslutande – då är medborgarna med i hela beslutsprocessen, ända fram till att vara med och ta beslutet. Det kan handla om att delegera beslutsfunktionen över längre tid till bestämd grupp, t.ex. en ungdomsgrupp. Det kan också handla om att delegera beslut till en berörd grupp för en enskild fråga.



Ansvar och roller

Val av kommunikationsform innebär olika ansvar och roller beroende av om man är förtroendevald, medborgare eller tjänsteman. Ansvar och roller är viktiga att klarlägga innan medborgardialog initieras.

Medborgardialog	Information	Dialog	Konsultation	Delaktighet	Medbeslutande
Kännetecken	Enkelriktad information Grunden för alla delar av medborgardialogen	Samtal för att förstå varandras tankar, tolkningar och perspektiv. Behöver ej vara överens.	Rådgivande Inhämta synpunkter på redan förberett förslag.	Samråd i längre process från det att en fråga väcks till förslag till beslut	Gemensamt beslutsfattande
Förtroendevald ansvar och roll	- Informera - Beakta och ge uppdrag för den fortsatta hanteringen av frågan	- Samtala, Lyssna - Beakta, ge uppdrag för den fortsatta hanteringen av frågan	- Godkänna alternativ som ska kommuniceras med medborgarna - Beakta och besluta om alternativ	- Medverka i en utvecklingsprocess med medborgare för att tillsammans arbeta fram ett förslag till beslut. - Besluta	- Beakta - Delegera beslut - Medverka till beslut
Medborgare ansvar och roll	- Ta del av information - Ställa frågor - Lämna synpunkter	- Idégivare - Rådgivare - Inspiratör	- Lämna synpunkter och ta ställning till alternativ	- Idégivare - Rådgivare - Sakkunnig	- Medverka till beslut - Besluta
Tjänsteman ansvar och roll	- Sakkunnig - Ta fram underlag och informationsmaterial	- Sakkunnig - Ta fram underlag och det informations- material som behövs för dialogens genomförande (moderator)	- Bereda förslag, - Ta fram underlag informerar om vilka frågor/alternativ som medborgarna ska ta ställning till - Samla in och bearbetar inför beslut	- Sakkunnig - Ta fram underlag och det informations- material som behövs för allas delaktighet i processen.	- Sakkunnig - Ta fram underlag och det informations- material som behövs för att beslut ska kunna fattas
Metoder exempel	Webben, trycksaker, möten, utställning	Möten av olika slag, via internet	Enkäter, webb-fråga, fokusgrupp, utställning och samråd	Arbetsgrupp, fokusgrupp	Omröstning, enkät, rådslag, olika slag av medborgarnämnder



Vilken metod är lämplig

Det finns en mängd metoder att välja bland när medborgardialog ska genomföras. De flesta är sådana att det krävs viss förkunskap - och i vissa fall utbildning - för att kunna praktisera dem.

Vid val av metod blir viktigt att utgå från vilka som deltar, hur mötet ska läggas upp och vad som ska avhandlas. Det kan i sin tur innebära att flera olika metoder ingår i en och samma medborgardialog. I dialog med barn och ungdomar används ofta en form av *Framtidsverkstad* där deltagarna får ge uttryck för sin kreativitet, fantasi och framtidsdrömmar på ett lustfyllt sätt. *Facebook* och *chat* via internet kan vara en lämplig metod för att nå ungdomar. Är det många deltagare eller handlar om att starta ett längre arbete kan *Open space* vara en lämplig metod. Då handlar det om att som deltagare aktivt lämna förslag på frågor som man ska ha dialog om, skriver ned, diskuterar i grupp, anslå och redovisa för alla deltagare, analyserar, ev. avgränsa frågor som ska diskuteras, skriver ned osv. *SWOT-analys* är en metod som används när man t.ex. vill analysera ett förslag, dess styrkor och svagheter.

Plats för medborgardialog

Val av kommunikationssätt och vilka som medborgardialogen ska rikta sig till har betydelse för vilken plats som ska väljas. Det är viktigt att utgå från de informationskanaler och platser som berörda medborgare känner till, använder och är mest förtrodda med. Faktorer som påverkar är bland annat:

- Frågans art - bästa sätt att illustrera frågan. (bild, film, text,...)
- Typ av målgrupp (ålder, kön, språk, etnisk och kulturell tillhörighet)
- Arenan/mötesplatsen (naturlig och tillgänglig plats beroende av målgruppen)

Stöd för medborgardialogens genomförande

Tjänstemannens roll är att vara sakkunnig och bistå med det underlag som behövs för medborgardialogens genomförande.

Kommunens informations- och kommunikationspolicy anger vilka principer och lagar som styr information och kommunikation i kommunen.

Kommunledningskontorets informationsenhet har ansvar för *Policy för information och kommunikation*. I ansvaret ingår att utbilda övriga förvaltningar i hur policyn ska användas.

Att göra en kommunikationsplan, en checklista, är ett bra stöd vid medborgardialogens genomförande. En kommunikationsplan innehåller konkreta frågor som kräver svar för att medborgardialogen ska kunna genomföras. T.ex. "vem har ansvaret, när ska information ske, vad vill vi samtala om".

Kultur- och medborgarförvaltningen har ett speciellt uppdrag gällande stads- och kulturutveckling, operativ samordning och medborgardialog. Uppdraget är att vara metodstöd vid medborgardialogens genomförande samt på olika sätt bistå och stimulera medborgarna att ta del av och påverka samhällsutvecklingen.



Uppföljning och Utvärdering

Uppföljning och utvärdering är delar i arbetet med medborgardialog. På vilket sätt dialogen ska dokumenteras, följas upp och eventuellt utvärderas bestäms samtidigt som beslut om dialog tas.

Uppföljning

Uppföljning handlar om att utveckla själva verktyget medborgardialog. Frågor som kan ställas är:

Mötesformen

- Har syftet med vald form av medborgardialog uppfyllts?
- Finns önskemål och synpunkter till förbättringar?
- Valdes rätt kanal och mötesplats?

Delaktighet

- Upplever medborgarna att de fått föra fram sina åsikter under mötet?
- Har dialogen medverkat till information, åsikter, kunskap som man inte hade innan mötet?

Utvärdering

Utvärderingen tar fasta på uppställda mål och sker längre fram i tiden. Målen kan utvärderas genom enkätfrågor, webbfrågor, stormöten och fokusgrupper.

Mer om medborgardialog

För den som vill veta mer och få stöd för genomförande av medborgardialog finns följande anvisningar och rapporter att använda:

Övergripande strategier och budget för år 2010 med flerårsplan 2011-2012. Örebro kommun

Policy. Örebros samverkan med det civila samhället. Antagen av kommunfullmäktige den 28 maj 2008.

Servicepolicy för Örebro kommun. Antagen av kommunfullmäktige 24 oktober 2007.

11 tankar om medborgardialog i styrning. Sveriges kommuner och landsting.
www.skl.se Demokrati och styrning. Medborgardialog.