

Medborgardialog

Tillämpningsanvisningar



Diarienummer:	KS2019/2106
Dokumentansvarig:	Marie Flodin
Beredande politiskt organ:	-
Beslutad av:	Förvaltningsledningen
Ersätter tidigare beslut	-
Datum för beslut:	2016-08-29
Giltighetstid:	2023-12-31
Handläggare:	Marie Flodin

KUNGÄLVS
KOMMUN



Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Relation till andra styrdokument	3
3. Syfte.....	3
4. Mål och viljeinriktning	3
5. Varför medborgardialog?.....	3
5.1 När behövs medborgardialog?	4
5.2 Medborgardialog på olika nivåer	4
5.3 När behövs medborgardialog?	5
6. Metodik.....	6
6.1 Vilka metoder finns att använda?	6
6.2 Tid och resurser	6
7. Att arrangera och genomföra en dialog.....	7
7.1 Plats och möblering	7
7.2 Samtalsledning	7
8. Återkoppla och utvärdera	8
8.1 Återkoppla dialogen	8
8.2 Utvärdera dialogen.....	8
9. Lärande i organisationen.....	9
10. Exempel på dialogtillfällen	10
11. Checklista	11
12. Levandegöra	12
13. Uppföljning	12



1. Inledning

Tillämpningsanvisningen konkretiserar policyn för medborgardialog. Tillämpningsanvisningen syftar också till att vägleda, inspirera, stötta och ge råd till tjänstemän och politiker när det gäller dialogarbetet i Kungälv kommun.

I policyn anges att medborgardialog i Kungälv ska bestå av:

- Flexibilitet
- Tydlighet
- Lyhördhet
- Professionalitet
- Kommunikation

2. Relation till andra styrdokument

Tillämpningsanvisningarna konkretiserar policyn Principer för medborgardialog.

Dokumentet knyter också an till policy för Kommunikation.

3. Syfte

Medborgardialog syftar till ett ökat engagemang och ansvar hos medborgarna. Dialogen mellan förtroendevalda, tjänstemän och medborgare ska finnas för att skapa en levande demokrati. Medborgarnas kunskaper i olika ärenden och tjänstemännens faktakunskaper blir i kombination ett bredare underlag i besluten för de förtroendevalda.

Kommunfullmäktige den 2016-04-21

4. Mål och viljeinriktning

Målet är att underlätta för tjänstemän och politiker att föra dialog med kommunmedlemmar i alla åldrar samt att skapa plattformar för ökad delaktighet i frågor och beslut som berör medborgare.

5. Varför medborgardialog?

Människor engagerar sig på nya arenor och internet har blivit en allt viktigare informations- och kommunikationskanal. Kommunerna behöver därför utveckla den dialog som sker idag och också utöka dialogen till att omfatta fler arenor. Genom medborgardialog fogas invånarnas värderingar samman med de faktakunskaper som tjänstemän tar fram inför ett beslut.

Allt fler kommuner arbetar strategiskt och strukturerat med medborgardialog. Några bakgrundsfaktorer till detta är:



- minskat och ojämnt fördelat valdeltagande
- medborgare vill diskutera samhällsfrågor och politiska frågor (SOM-undersökningarna)
- ökade krav från medborgare när det gäller möjlighet till inflytande (World Value Survey)
- behov av medborgares kunskap för kommunens utvecklingsarbete

Medborgardialog ska tolkas mycket brett och är inte knutet till det formella medborgarskapet utan används i en mer generell betydelse om alla som bor och verkar i kommunen.

VÅGA DIALOGA!

Var inte rädd för att gå ut och prata med medborgare även om ämnet är kontroversiellt. De synpunkter som kan komma upp finns ändå och genom dialogen kan vi bemöta dem och lyssna in synpunkterna för att få bättre beslutsunderlag. Dialoger kan bidra till att öka medborgarnas tillit till kommunen.

5.1 När behövs medborgardialog?

I kommunen fattas en mängd olika beslut och man kan inte ha dialog om allt. Frågan blir då kring vilka frågor vi ska föra dialog.

Frågor man bör ställa sig:

- Går det här att påverka?
- Är jag påverkningbar i den här frågan?
- Kan medborgarna bidra med kunskap?

5.2 Medborgardialog på olika nivåer

Vid beslut om dialog behöver man även tänka på vilken grad av delaktighet som man vill ha i dialogen. Nedan visas en delaktighetstrappa, där högst delaktighet är medbeslutande och lägst är information.



Bild 1: SKL:s delaktighetstrappa

Förklaring:

Information är den mest grundläggande formen av delaktighet, som skapar förutsättningar för de andra formerna. Här handlar det främst om en envägskommunikation mellan sändare och mottagare. Informationen kan ske visuellt, skriftligt eller muntligt. I det senare fallet finns större möjlighet att ställa och svara på frågor.

Konsultation är en form av delaktighet som ger medborgarna möjlighet att tycka till i en fråga innan beslut fattas. Frågan är vanligtvis väl avgränsad och det huvudsakliga syftet är att lyssna och samla in synpunkter, för att bredda beslutsunderlaget. Konsultationer är ofta punktinsatser som sker vid ett enstaka tillfälle.

Dialog är en form av delaktighet som förutsätter ett ömsesidigt utbyte av tankar, åsikter och idéer. Det handlar om ett gemensamt lärande där man tillsammans resonerar sig fram till alternativa lösningar. Därför krävs oftast mer tid än vid en konsultation, t ex genom att man träffas vid flera tillfällen. Lika viktigt är det att låta deltagarna påverka dagordningen och introducera nya frågeställningar under samtalets gång.

Inflytande är en form av delaktighet som innebär att medborgarna får vara med att både planera och genomföra konkreta aktiviteter.

Medbeslutande är en form av delaktighet som innebär att medborgarna i viss mening medverkar i beslutsfattandet. Medbeslutandet sker oftast genom en omröstning som blir styrande för det politiska beslut som sedan fattas. Det kan också innebära att brukarna av en kommunal verksamhet får mandat att själva bestämma över hela eller delar av budgeten.

5.3 När behövs medborgardialog?

En risk med medborgardialog är att endast en liten, resursstark, grupp av medborgare deltar. I fyrfältstabellen nedan visas en tankemodell för hur vi kan utveckla vår dialog till att omfatta medborgare som av olika skäl inte kan delta i dialogen som den ser ut i dagsläget. De medborgare som är mest berörda men minst aktiva bör ägnas särskild uppmärksamhet. De som är mindre berörda men mycket aktiva kan engageras utifrån andra förutsättningar. Vår främsta utmaning ligger i att finna vägar till ett breddat och anpassat deltagande, där flera grupper kan behöva uppmärksamhet, t ex personer med funktionsnedsättning och nya svenskar. I enlighet med barnkonventionen ska vi också sträva efter att ha dialog med barn och unga.

För att veta vilken målgruppen är behöver man göra en intressentkartläggning och analysera intressenterna utifrån vilka som är berörda eller som berör verksamhetens arbete och hur aktiva vi förväntar oss att de är. I analysen kan nedanstående fyrfältare användas.

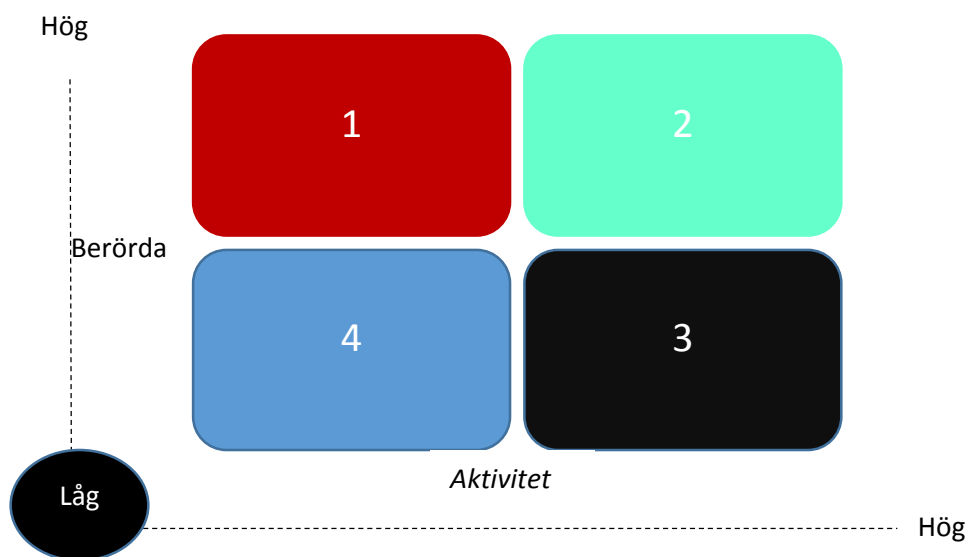


Bild 2: Fyrfältare - de som är högt berörda men lågt aktiva är de som behöver uppsökas för dialog. De högt berörda och aktiva kommer troligtvis att delta i dialog.

6. Metodik

6.1 Vilka metoder finns att använda?

När du svarat JA på frågan om du ska ha dialog, bestämt lämplig nivå av delaktighet och vilka du vill nå - är det dags att klura på vilken metod som kan användas. Nedan listas ett antal exempel på metoder att använda och hur dessa kan rankas i delaktighetstrappan samt vilka dess kännetecken är.

DELAKTIGHET	KÄNNETECKEN	METODEXEMPEL
Information	Envägskommunikation	Tidning, utställning
Konsultation	Samla in synpunkter	Enkät, Chatt
Dialog	Utbyte av tankar	Cafémetoden
Inflytande	Aktivt delta, planera och genomföra	Framtidsverkstad
Medbeslutande	Gemensamt beslutsfattande	Medborgarbudget

Tabell 1: Exempel på metoder

Tips: För fler metoder, se <http://dialogguiden.se>

6.2 Tid och resurser

För att genomföra en dialog krävs många gånger både tid och resurser. Gör en tidplan och en översiktlig kalkyl över vilka kostnader du tror att dialogen kommer medföra. Ibland kan du få justera din ambitionsnivå för att kunna genomföra dialogen.

När	Vad	Kostnad
Ex: 2016-01-01	Annonsering om dialog	10 000 kr

Tabell 2: Tidplan och kostnadskalkyl

7. Att arrangera och genomföra en dialog

För att nå så många som möjligt behöver dialogen vara flexibel, det vill säga genomföras på olika arenor, platser och tidpunkter. Allt beroende på vilken målgrupp man vill nå.

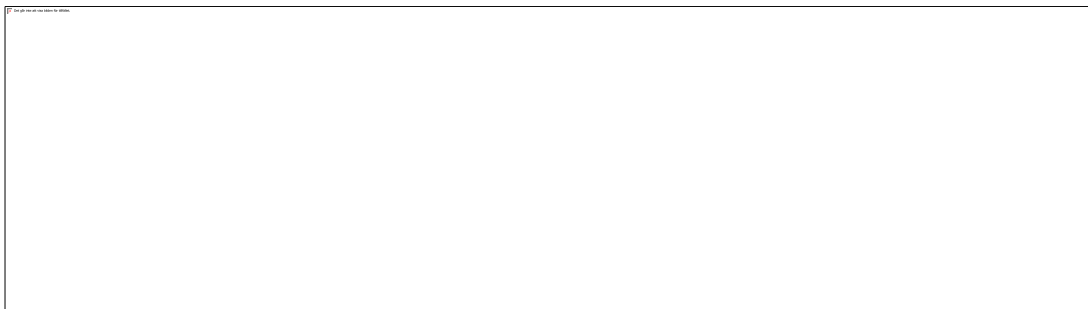


Bild 3: Exempel på olika platser där en dialog kan hållas

7.1 Plats och möblering

Tänk noga igenom val av plats för dialogmötet. Försök hitta en plats där det blir enkelt för människor att delta och anpassa plats efter situation.

En ”neutral” lokal med rätt möblering är en framgångsfaktor för ett bra möte. Om du endast ska informera fungerar det traditionella sättet med skolsittning. Men för att få en bra dialog bör man undvika en traditionell möblering med bord och stolar vända i samma riktning. Denna form skapar ofta en uppdelning i rummet mellan ”viktiga röster” och ”publik”. Möblera istället så att deltagarna sitter i en ring eller runt små bord - dialogen underlättas av att man ser varandra.

Om det är möjligt, låt rummet bli så inbjudande som möjligt med lämplig utsmyckning, bjud gärna på frukt, te, kaffe, vatten eller liknande.

7.2 Samtalsledning

Det är en fördel att ta med en eller flera kollegor som hjälper till att handleda och dokumentera under mötet. Handledarens uppgift är att engagera deltagare samt att underlätta och stödja så att arbetet blir effektivt. Helst bör man ha minst en handledare per 10 personer.

Handledarens roll är att:

- Ställa diskussionsfrågor och dela ut uppgifter
- Hålla deltagarna fokuserade på ämnet och uppgiften
- Se till att alla får säga sitt och att samtalstonen är god
- Föra anteckningar och göra sammanfattningar av diskussionen

Det kan vara meningsfullt att i början av mötet tydliggöra vilka regler som gäller, till exempel tid för varje fråga och att vi inte talar i mun på varandra.

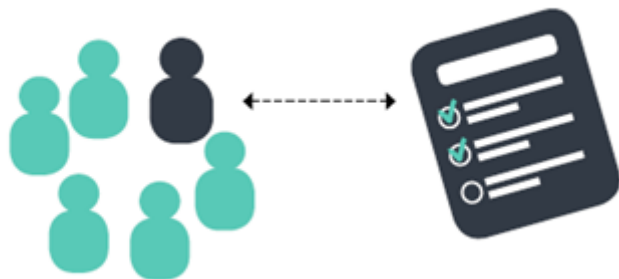


Bild 4: En samtalsledare ansvarar för en dialog i grupp

8. Återkoppla och utvärdera

8.1 Återkoppla dialogen

Det är viktigt att du som ansvarar för dialogen återkopplar resultatet av dialogen. Återkoppling ska planeras i förväg så att de som medverkar vet vilken återkoppling de kan förvänta sig.

Du kan också planera vilka forum och kanaler som passar bäst för att nå målgruppen. Exempel på dessa är:

- Sociala medier
- Publicering på hemsidan
- Pressmeddelande
- Annonser i lokal media
- Mail, brev, sms eller rörlig bild
- Bjuda in deltagarna till uppföljningsmöte

8.2 Utvärdera dialogen

För din egen skull och för att få mer förståelse för resultatet av dialogen är det bra att utvärdera planering, genomförande och återkoppling. På detta sätt kan du se om dialogen gick som du tänkt dig, om det finns förbättringsområden och om resultatet blev som förväntat.

Frågor att ställa sig vid en utvärdering är:

- Var dialogen anpassad till dem som deltog?
- Var dialogen anpassad till syftet?
- Var forumet för dialogen bra och kom alla till tals?
- Hur upplevdes dialogen av arrangörer och deltagare?

9. Lärande i organisationen

När vi genomför dialoger är det viktigt att vi lär av dessa och att goda exempel och erfarenheter sprids i organisationen. Verksamhetens dialogambassadör ansvarar för att sprida goda exempel och erfarenheter och är en länk mellan verksamheten och ett centralt nätverk.

1. Dialog genomförs och erfarenheter dokumenteras.
2. Erfarenheter återkopplas till utsedd dialogambassadör
3. Dialogambassadörer möts och utbyter erfarenheter
4. Erfarenheter och statistik kring dialoger följs upp av sammankallande för dialogambassadörer och sprids via ambassadören ut i organisationen.

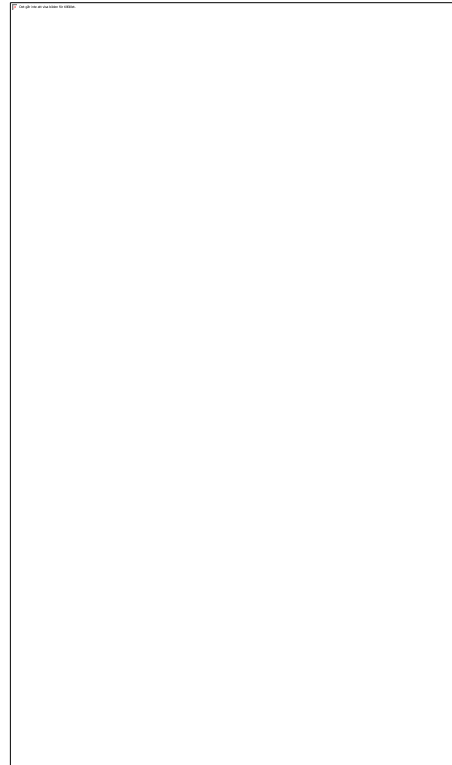


Bild 5: Exempel på hur dialogerfarenheter kan spridas i organisationen

10. Exempel på dialogtillfällen

Sammanslagning av skolor

Skolkontoret får i uppdrag att göra en förstudie gällande att slå ihop tre stycken grundskolor.

Saker som talar för en dialog:

- ”Flera småorter kommer beröras då de kanske inte har någon skola kvar, det är en fråga som berör många människor”
- ”Förändring i skolsystemet skapar ofta mycket reaktioner”
- ”Kommunen kan få in viktig information kring både själva förslaget och genomförandet för att det ska bli så bra som möjligt”

Skatepark

Ungdomar väcker frågan om en ny skatepark då den gamla behöver rustas upp. Saker som talar för en dialog:

- Lokaliseringen av parken är viktig
- Det finns pengar och möjlighet att påverka
- De som utövar sporten har bäst kunskap om vilka förutsättningar som krävs

Namn på nytt torg

Kommunen ska namnge ett nytt torg och utlyser en namntävling. Saker som talar för en dialog:

- Torget är en viktig mötesplats i staden där många människor rör sig.
- Namnet ska vara naturligt att använda och ha en bred förankring
- Medborgare kan bidra med nya, spännande förslag

Ta fram en ny äldreomsorgsplan

Kommunen ska ta fram en ny äldreomsorgsplan. Saker som talar för en dialog:

- Målgruppen känner själva bäst till hur man lever och vilka behov man har



11. Checklista

Före

- ✓ Gör en målgrupps- och delaktighetsanalys
- ✓ Planera platsen för dialogen (ute, lokal, nätet)
- ✓ Kontakta kommunikationsenheten om dialogen kan vara av intresse för en bredare allmänhet
- ✓ Säkerställ att informationen och upplägget är tillgänglighetsanpassat
- ✓ Utarbeta en agenda för medborgardialogen i förväg.
- ✓ Marknadsför dialogen på lämpligt sätt (hemsida, media, facebook etc)
- ✓ Skicka ut inbjudningar
- ✓ Ta fram material som behövs för att genomföra dialogen.
- ✓ Förbered ev frågor vi ska ställa noggrant i förväg.
- ✓ Fundera över olika frågor som kan komma upp under dialogen så att rätt personer deltar och hur det ska hanteras
- ✓ Ha en beredskap för hur du ska hantera om fler eller färre än de som bjudits in kommer
- ✓ Planera hur mötet ska dokumenteras och återkopplas
- ✓ Ge instruktioner till handledare eller andra som ska hjälpa till med dialogen

Under

- ✓ Var tydlig med vad dialogen handlar om, ev avgränsningar och syfte
- ✓ Om du inte är i en lokal, säkerställ att de som tillfrågas representerar målgruppen
- ✓ Dokumentera dialogen
- ✓ Var noggrann med tider
- ✓ Informera om återkoppling

Om du bokat lokal:

- ✓ Hälsa välkommen och presentera de som håller i dialogen
- ✓ Redogör för vilka ”regler” som gäller för mötet och ev metoder, till exempel tidsåtgång och hur man begär ordet.
- ✓ Säkerställ att alla kommer till tals under mötet

Efter

- ✓ Sammanställ dokumentationen från dialogen och gör den tillgänglig
- ✓ Återkoppla resultatet av dialogen på lämpligt sätt
- ✓ Berätta för dina kollegor och berörd politisk instans att dialogen genomförts
- ✓ Utvärdera dialogen och informera verksamhetens dialogambassadör

Vill du ha hjälp, tips och idéer på hur du/ni kan arbeta med medborgardialog finns följande resurser i Kungälv kommun:

- ✓ Kontakta kommunledningssektorns kommunikationsenhet, enheten för utveckling, planering och uppföljning eller verksamhetens dialogambassadör för råd och stöd vid planering och genomförande av dialogaktiviteter.



- ✓ På SKL:s webbplats SKL.se/medborgardialog finns mycket information om medborgardialog och olika dialogmetoder.
- ✓ På SKL:s hemsida finns flera publikationer om medborgardialog <http://skl.se/demokratiledningstyrning/medborgardialogdelaktighet/medborgardialog/bokskapetpublikationer.2111.html>
- ✓ Mall för kommunikations- och informationsplan finns på Kungälv kommuns intranät <https://intranet.kungalv.se/service-och-stod/mallar/projektmallar/projektmallar/>

12. Levandegöra

- Tillämpningsanvisningarna publiceras på intranätet samtidigt som en nyhet om arbetet med medborgardialog.
- Dialogambassadörerna blir bärare av tillämpningsanvisningar

13. Uppföljning

Tillämpningsanvisningarna följs upp av dialogambassadörerna enligt mall i projektplanen.

