



**Hässelholms
kommun**

KOMMUNAL
FÖRFATTNINGSSAMLING G 41

1(1)

Gäller från
2015-02-23

Diarienummer
2014/1498 010

Antagen: kommunfullmäktige 2015-02-23 § 23.

Principer och vägledning för medborgardialog

Se bilaga.



Medborgardialog

Principer och vägledning



Medborgardialog

Medborgardialog är inget nytt påfund. Samtal mellan kommunens politiker och medborgare pågår ständigt. Som medborgare är det dock inte alltid lätt att komma i kontakt med kommunens beslutsfattare. Genom att skapa en strukturerad dialogprocess blir det enklare för medborgarna att vara med och påverka kommunens utveckling. De förtroendevalda får ta del av medborgarnas kunskaper och synpunkter och beslutsunderlaget tillförs värdefulla nyanser. Samtidigt får medborgarna ökad insikt och kunskap om kommunens utmaningar och den kommunala beslutsprocessen. **Det övergripande syftet med medborgardialog i Hässleholms kommun är att skapa en effektiv, demokratisk och lärande kommun.**

Principer och ledstjärnor för dialogen

D

Delaktighet

Alla medborgare ska ha möjlighet att delta. Genom att anpassa tidpunkt, form, metod och tilltal efter syfte och målgrupp för dialogen, ges goda förutsättningar för delaktighet.

I

Information

Tydlig och lättillgänglig information både inför, under och efter dialogen är grundläggande för en god dialog. Resultatet av dialogen ska alltid återkopplas till medborgarna. Genom att utvärdera både själva dialogen och dess resultat kan dialogprocessen utvecklas.

A

Ansvar

De förtroendevalda bär det yttersta ansvaret både för medborgardialogen och för de beslut som fattas.

L

Lyhördhet

För att få en meningsfull dialog måste samtliga deltagare vara lyhörda för varandras åsikter och idéer.

O

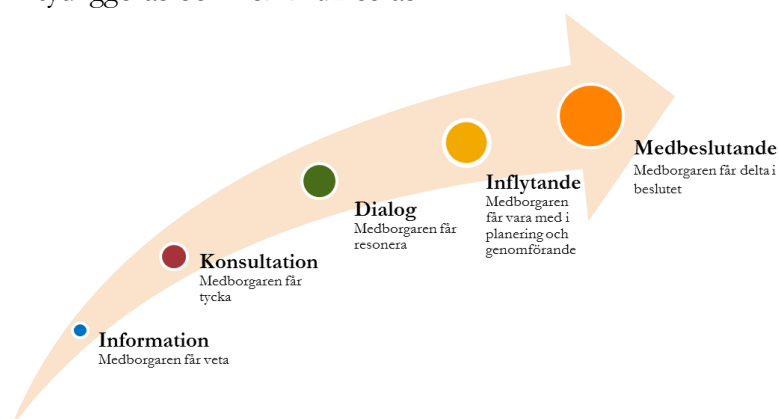
Organisation

En medborgardialog bör initieras och beslutas av förtroendevalda i nämnder, styrelser eller kommunfullmäktige. Det finns ingen utpekad organisation för medborgardialog men kommunstyrelsen har ansvaret för att samordna dialogprocessen.

G

Grad av inflytande

Inför dialogen ska medborgarnas grad av delaktighet och inflytande tydliggöras och kommuniceras.



D Delaktighet

Alla medborgare ska ha möjlighet att delta. Genom att anpassa form, metod och tilltal efter syfte och målgrupp för dialogen, ges goda förutsättningar för delaktighet.

Klargör syftet med medborgardialog

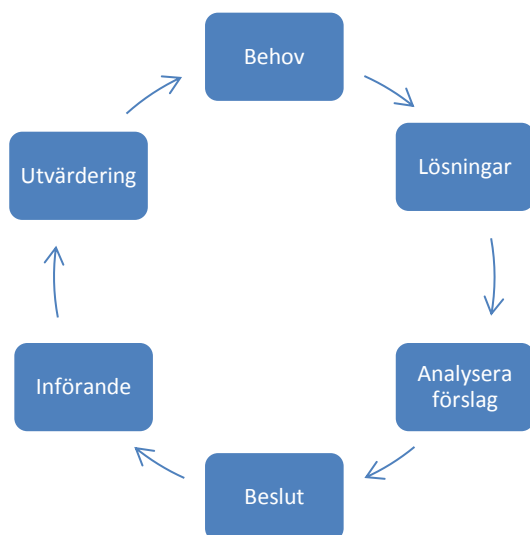
Det övergripande syftet med medborgardialog i Hässleholms kommun är att skapa en effektiv, demokratisk och lärande kommun. Genom att föra en dialog kring kommunens utmaningar på kort och lång sikt ökar medborgarnas kunskap om det kommunala uppdraget och behovet av prioriteringar. De förtroendevalda får ta del av medborgarnas synpunkter och kunskaper och beslutsunderlaget tillförs värdefulla nyanser. Politikerna stärks i sin roll som förtroendevalda samtidigt som medborgarna ges ökad möjlighet att vara delaktiga i kommunens utveckling.

Det är givetvis inte alla frågor och ärenden som lämpar sig för en dialog. Det första som måste tydliggöras är svaren på frågorna: Är frågan påverkbar? Är jag som beslutsfattare i frågan påverkbar?

Om de förtroendevalda redan har en klar uppfattning i ett ärende, både om frågeställningen, alternativen och beslutet, finns det ingen anledning att föra en dialog med medborgarna. Då räcker det att ge en bra information om bakgrunden, ställningstagandet och själva beslutet.

Vad vill vi uppnå med en dialog?

Beslutsprocessen innehåller många olika moment och de förtroendevalda kan välja att föra en dialog under en eller flera delar i processen.

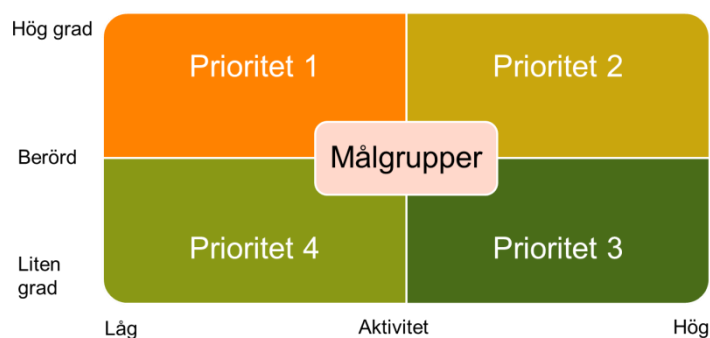


Figur: Dialog under beslutsprocessens olika delar, hämtad ur Medborgardialog som del i styrprocessen, SKL

Ibland vill vi redan i ett tidigt skede fånga in medborgarnas behov och synpunkter för att kunna driva beslutsprocessen vidare. Medborgarna kan också bjudas in till dialog för att utforma olika lösningar eller scenarier. Det kan även bli aktuellt efter att förslag har utarbetats. Syftet med dialogen kan då vara att få hjälp i analysen av förslagens effekter. Medborgarna kan också bjudas in till dialog inför ett beslut för att uppmärksamma ärendet. Efter att beslut är fattat kan det ske en dialog både kring själva genomförandet av beslutet och i utvärderingen av effekterna av kommunens beslut.

Vilka vänder vi oss till?

Det finns olika målgrupper och dessa grupper har olika förutsättningar att delta. Det är viktigt att inte endast lyssna till de starkaste rösterna i samhället utan försöka identifiera alla målgrupper som berörs av en fråga. Följande modell kan fungera som en vägledning i arbetet med att identifiera de olika målgrupperna och deras förutsättningar för att delta i en medborgardialog.



Figur 2: Målgruppsindelning hämtad ur Medborgardialog som del i styrprocessen, SKL

Medborgare som i hög grad är berörda av frågan men som inte är aktiva, är den målgrupp som bör ges störst prioritet i kommunens arbete för att skapa dialog. I många fall kan det vara bra att ta hjälp av vidareinformatörer, i form av medarbetare i kommunen eller representanter från kultur- och föreningslivet. Dessa informatörer kan sprida inbjudningar och väcka engagemang för att delta i dialoger.

När, var och hur?

Valet av tidpunkt, arena och form har stor betydelse för medborgarnas möjlighet att delta. Den digitala världen erbjuder helt nya möjligheter till dialog. Det är dock viktigt att komma ihåg att vissa målgrupper befinner sig i den digitala skuggan och det kan vara framgångsrikt att komplettera den digitala dialogen med fysiska möten. I de fallen bör följande beaktas:

Var?

- ✓ Välj en plats i området där målgruppen känner sig hemma
- ✓ Välj kända och befintliga möteplatser, exempelvis en skola eller ett bibliotek
- ✓ Undvik platser som är starkt förknippade med en ideologi eller en religion
- ✓ Säkerställ att lokalerna är tillgänglighetsanpassade och utrustade med tekniska hjälpmedel

När?

- ✓ Mötena bör i första hand ske på kvällstid eller under helgdagar
- ✓ Säkerställ att mötena inte krockar med andra stora arrangemang och händelser i kommunen
- ✓ Försök att erbjuda ett antal olika dialogtillfällen vid olika tidpunkter

Hur?

Det finns ett stort spektrum av metoder för dialog att välja mellan. Valet av metod ska utgå från syfte och målgrupp. Här nedan följer en genomgång av metoder utifrån graden av inflytande, från rena informationsinsatser till former av medbeslutande.

	Metod	Funktion	Att tänka på!
I N F O R M A T I O N	Webbplats, tidningar och trycksaker	Envägskommunikation för att föra ut ett budskap till ett stort antal människor	Håll informationen uppdaterad och tillgänglig
	Stormöte	Vänder sig till ett stort antal människor	Komplettera gärna den muntliga presentationen med skriftlig information
	Öppet hus	För att sprida information och väcka intresse hos många. Deltagarna ges möjlighet att ställa frågor	Se till att rätt personer med sakkunskap medverkar, att evenemanget annonseras i förväg och att öppettiderna är generösa
K O N S U L T A T I O N	Enkät	Ett högt deltagande av ett representativt urval ger ett brett underlag	Ställ tydliga och relevanta frågor, ange gärna fasta svarsalternativ
	Fokusgrupp	En noggrant strukturerad gruppintervju för att lyssna in och dokumentera deltagarnas kunskap och synpunkter i en specifik fråga	Gruppens sammansättning kan se olika ut beroende på syftet. En lämplig grupp är 6-12 personer. Välj arena, samtalsledare och deltagare utifrån målgruppen
	Medborgarpanel	Panelen träffas via webben och/eller i fysiska möten vid ett flertal tillfällen	Klargör för deltagarna redan i inbjudan om panelen förväntas hantera en specifik frågeställning eller ett flertal frågor

	Metod	Funktion	Att tänka på!
K O N S U L T A T I O N	Områdesvandring	Ett sätt att fånga in medborgarnas synpunkter om sin närmiljö	Kallelse till vandringen ska gå ut i god tid. Säkerställ att kommunen har en god och bred representation och att dokumentation och återkoppling av genomförda åtgärder görs. Låt inte vandringen bli för lång, riktmärke 3 km/1,5 h
	Geopanel	En digital form av områdesvandring. Medborgarna kan markera och kommentera platser på kartan via webben	Utgå från ett bra kartmaterial och formulera gärna konkreta frågeställningar som medborgarna ska svara på
D I A L O G	Dialogmöten och dialogcafé	Ger deltagarna en möjlighet att resonera med varandra i olika gruppkonstellationer	Mötena bör ledas av en moderator. Idéer och synpunkter bör sammanställas och återkopplas till deltagarna löpande under mötet
	Medborgarråd	Består av utvalda representanter för en målgrupp, ex äldre eller yngre. Deltagarna, ges möjlighet att föra en löpande dialog under en längre period	Deltagarna till råden bör väljas utifrån sin förmåga att kunna representera målgruppen
	Digital dialog	Forum på webben som ger möjlighet till multilog	Säkerställ att förhållningsreglerna kommuniceras och efterlevs
I N F L Y T A N D E	Arbetsgrupp	Deltagarna får vara med i planering och genomförande av aktiviteter eller projekt	Säkerställ att arbetsgruppen håller sig till den avgränsade frågan för dialogen
	Framtidsverkstad	En kreativ mötesform som ger alla möjlighet att uttrycka åsikter och resonera kring konkreta, förslag och idéer för förändring och utveckling	Avsätt minst en halvdag för verkstaden och låt en samtalsledare föra dialogen framåt. Inled med en kort information och låt sedan deltagarna ge förslag, prioritera och skissa på handlingsplaner
M E D B E S L U T	Medborgarbudget	Möjlighet för deltagarna att vara med i beslutet	Beskriv beslutets olika moment noggrant och tydliggör exakt vad deltagarna får vara med och besluta om samt hur omröstningen går till

Information

Tydlig och lättillgänglig information både inför, under och efter dialogen är grundläggande för en god dialog. Resultatet av dialogen ska alltid återkopplas till medborgarna. Genom att utvärdera både själva dialogprocessen och dess resultat kan dialogen utvecklas

Information och kommunikation ska löpa som en röd tråd genom hela dialogprocessen. Med en god planering av kommunikationsinsatserna både innan, under och efter medborgardialogen går det att skapa både förtroende och engagemang för dialogprocessen.

Före dialogen

Det är viktigt att fundera kring målgrupperna för kommunikationen. Förutom den primära målgruppen som utgörs av deltagarna i dialogen finns det andra grupper som bör få ta del av informationen kring dialogen. *De förtroendevalda* som inte deltar aktivt i dialogen bör få god information om syftet och de olika momenten i processen. *Medarbetarna i kommunen* är en annan viktig grupp för den interna kommunikationen och för att skapa en framgångsrik dialogprocess. Både förtroendevalda och medarbetare i kommunen kan fungera som ambassadörer och vidareinformatörer dels för arbetet med medborgardialog och dels för kommande beslut som ska verkställas. *Media* är ytterligare en målgrupp som bör få information löpande under dialogens gång. *Övriga medborgare* som inte deltar i dialogen ska också ha möjlighet att ta del av resultatet och den fortsatta beslutsprocessen.

Målgruppernas förutsättningar, behov och engagemang styr valet av aktiviteter och kanaler för kommunikationen. Det är viktigt att inte låsa fast sig i tilltal och metod utan att försöka anpassa sig för att nå fram med budskapet och väcka nyfikenhet och engagemang för dialogen. Det kan innebära att ett flertal informationskanaler, såsom hemsidan, sociala medier, nyhetsbrev, direktutskick och lokaltidningen, används parallellt för att synliggöra medborgardialogen och bjuda in deltagarna.

Under dialogen

Under själva dialogen fortsätter arbetet med kommunikationen. Mötestillfällena ska dokumenteras och genom att beskriva och sammanfatta dialogen får deltagarna en nödvändig återkoppling. Samtidigt ger återberättandet en möjlighet att marknadsföra och levandegöra dialogen och den fortsatta processen för övriga målgrupper.

Efter dialogen

När själva dialogaktiviteterna är avslutade måste det också ske en återkoppling, i det här fallet av det samlade resultatet av dialogen. Även om dialogen inte leder till några konkreta resultat är det viktigt att kommunen beskriver deltagarnas bidrag och visar uppskattning för deras engagemang.

Utvärdering

Vid utvärderingen av dialogprocessen bör alla moment analyseras, det vill säga både planering, kommunikation, dialog och återkoppling. Följande frågor bör besvaras:

- Var dialogen framgångsrik?
- Fungerade processen?
- Vad fick dialogen för resultat?

A

Ansvar

De förtroendevalda bär det yttersta ansvaret både för medborgardialogen och för de beslut som fattas.

Det är de förtroendevalda som initierar och bär ansvar för dialogen. I en dialog ska de förtroendevalda i första hand representera kommunen och inte ett enskilt parti. Under en dialog är de förtroendevaldas huvuduppgift att lyssna och fånga in medborgarnas kunskaper och synpunkter. För att undvika att dialogmötena utvecklas till politiska debatter kan partiernas eventuella ställningstagande i en fråga tydliggöras redan innan dialogmötena, i ett informationsblad eller på kommunens hemsida.

Tjänstemännens roll är att organisera och samordna medborgardialogerna samt att bidra med fakta och sakkunskaper i de ärenden som dialogerna avser.

L

Lyhördhet

För att få en meningsfull dialog måste samtliga deltagare vara lyhörda för varandras åsikter och idéer.

Givetvis bär även medborgarna ett ansvar för att tillsammans med de förtroendevalda föra ett konstruktivt samtal och bidra till kommunens utveckling. Under själva dialogmötena måste samtliga deltagare visa en respektfull hållning till varandra. Det är viktigt att alla deltagare ges möjlighet att göra sin röst hörd och att en samtalsledare/moderator fördelar ordet.

Det bör även finnas klara förhållningsregler för den digitala dialogen. Den digitala världen erbjuder en anonymitet som i vissa fall kan leda till hårda uttalanden. Publiceringsregler, som bland annat förbjuder diskriminerande uttalanden eller personliga påhopp, ska kommuniceras till deltagarna inför och under dialogen.

O

Organisation

En medborgardialog bör initieras och beslutas av förtroendevalda i nämnder, styrelser eller kommunfullmäktige. Det finns ingen utpekad organisation för medborgardialog men kommunstyrelsen har ansvaret för att samordna dialogprocessen.

Det är viktigt att förstå att en dialogprocess kräver både struktur, tid, resurser och engagemang. Ta fram en plan för dialogprocessen med mål, syfte, målgrupp, hållpunkter och ansvarsfördelning.

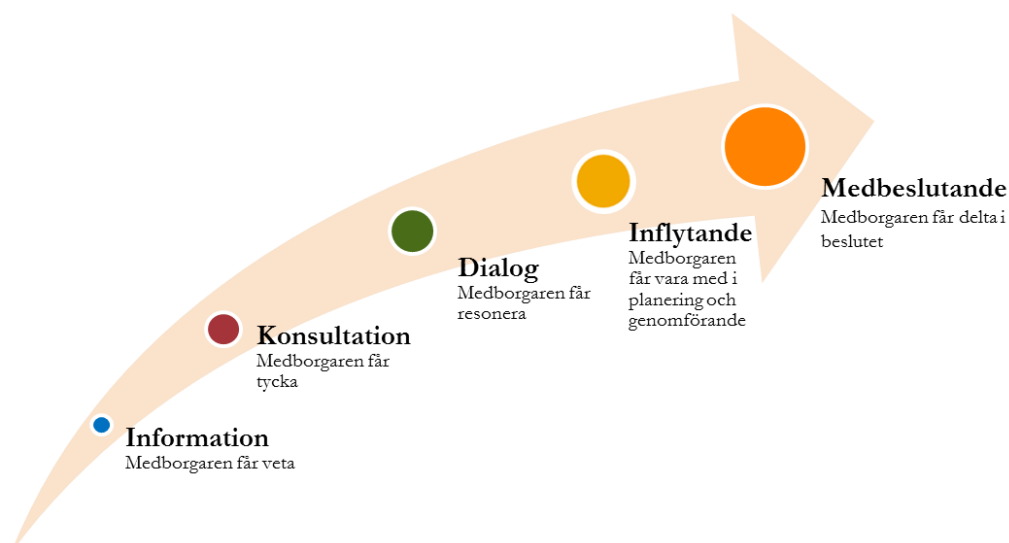
G

Grad av inflytande

Inför dialogen ska medborgarnas grad av delaktighet och inflytande tydliggöras och kommuniceras.

Den viktigaste framgångsfaktorn för att skapa tillit till medborgardialogprocessen är att graden av inflytande blir tydlig för alla aktörer. Dialogen kan inrymma allt från envägskommunikation, i form av information, till medskapande och delaktighet i beslut. Utgå från delaktighetsspektrat och tydliggör svaren på följande:

Vad förväntas av deltagarna och vad kan deltagarna förvänta sig?



Tio steg för att skapa en god medborgardialog

- 1. Börja med att bestämma syfte med dialogen och vilken grad av inflytande som medborgarna ska ges.**
- 2. Identifiera och prioritera målgrupper för dialogen.**
- 3. Bestäm form, metod och arena utifrån syfte, målgrupp och budget.**
- 4. Gör en tidplan för dialogen med en beskrivning av de olika aktiviteterna och ansvarsfördelningen.**
- 5. Använd vidareinformatörer för att sprida inbjudningar och väcka engagemang för dialogen.**
- 6. Kommunicera syftet och vilken grad av inflytande som medborgarna kan förvänta sig.**
- 7. Se till att hålla deltagarna informerade under dialogen.**
- 8. Dokumentera och sammanfatta dialogen.**
- 9. Ge återkoppling till alla deltagare men även till övriga intressenter.**
- 10. Utvärdera de olika delarna i dialogprocessen och dra lärdom inför kommande dialoger**

Vill du läsa mer om medborgardialog?

Besök www.hassleholm.se eller SKL:s <http://dialogguiden.se/>