

Upplivelsesförvaltningen
Anna Habbe
0171-62 54 02
anna.habbe@enkoping.se

Upplivelsenämnden

Svar på remiss: Riktlinje för medborgardialog

Förslag till beslut

Upplivelsenämnden beslutar att anta förvaltningens förslag till yttrande som sitt eget och översända det till kommunstyrelsen.

Beskrivning av ärendet

Under 2022 har en nulägesanalys kring kommunens arbete med medborgardialog genomförts. Målet var att ta fram arbetsmetoder för att nå ett önskat nyläge där kommunen kan arbeta mer effektivt och kvalitativt med medborgardialoger för att öka medborgarnas engagemang och tillit gentemot kommunen. En del av det arbetet resulterade i en riktlinje för medborgardialog för att skapa en kommunövergripande syn på kommunens arbete med medborgardialoger.

Den 3 maj 2023 inkom en remiss från kommunstyrelsen av förslag till Riktlinjer för medborgardialog (KS2022/979). Av remissen framgår att kommunstyrelsen den 2 maj 2023, paragraf 108, beslutade att skicka förslaget till riktlinjer på remiss till kommunens samtliga nämnder för att inhämta synpunkter senast den 23 juni 2023. Upplivelsesförvaltningen har begärt förlängd svarstid till följd av hög arbetsbelastning.

Upplivelsesförvaltningens bedömning

Upplivelsesförvaltningen anser att förslag till "Riktlinje för medborgardialog" är relevant och i huvudsak tydligt. Dialogen med medborgare, föreningar och företag är en viktig grundförutsättning för demokrati och delaktighet och ger goda underlag för beslut. Riktlinjen möjliggör ett kommungemensamt tillvägagångssätt i förberedelser, genomförande och utvärdering. Upplivelsesförvaltningen vill lämna följande synpunkter för att utveckla riktlinjernas stringens och struktur ytterligare.

Upplivelsesförvaltningen konstaterar att föreslagna riktlinjer beskriver syfte och metoder för planerad medborgardialog. Det bör tydliggöras att medborgardialog och brukardialog även sker spontant. 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.

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."

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...*

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.

"Åsiktsfrihet och rätten till att bli hörd.

1. Konventionsstaterna ska tillförsäkra det barn som är i stånd att bilda egna åsikter rätten att fritt uttrycka dessa i alla frågor som rör barnet. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad.
2. För detta ändamål ska barnet, i alla domstolsförfaranden och administrativa förfaranden som rör barnet, särskilt beredas möjlighet att höras, antingen direkt eller genom en företrädare eller ett lämpligt organ och på ett sätt som är förenligt med nationella procedurregler."

Beslutsunderlag

Bilaga 01 Tjänsteskrivelse Svar på remiss: Riktlinje för Medborgardialog daterad 2023-05-15

Bilaga 02 – Protokollsutdrag från kommunstyrelsens sammanträde den 2 maj 2023, paragraf 108

Bilaga 03 – Förslag till Riktlinje för Medborgardialog

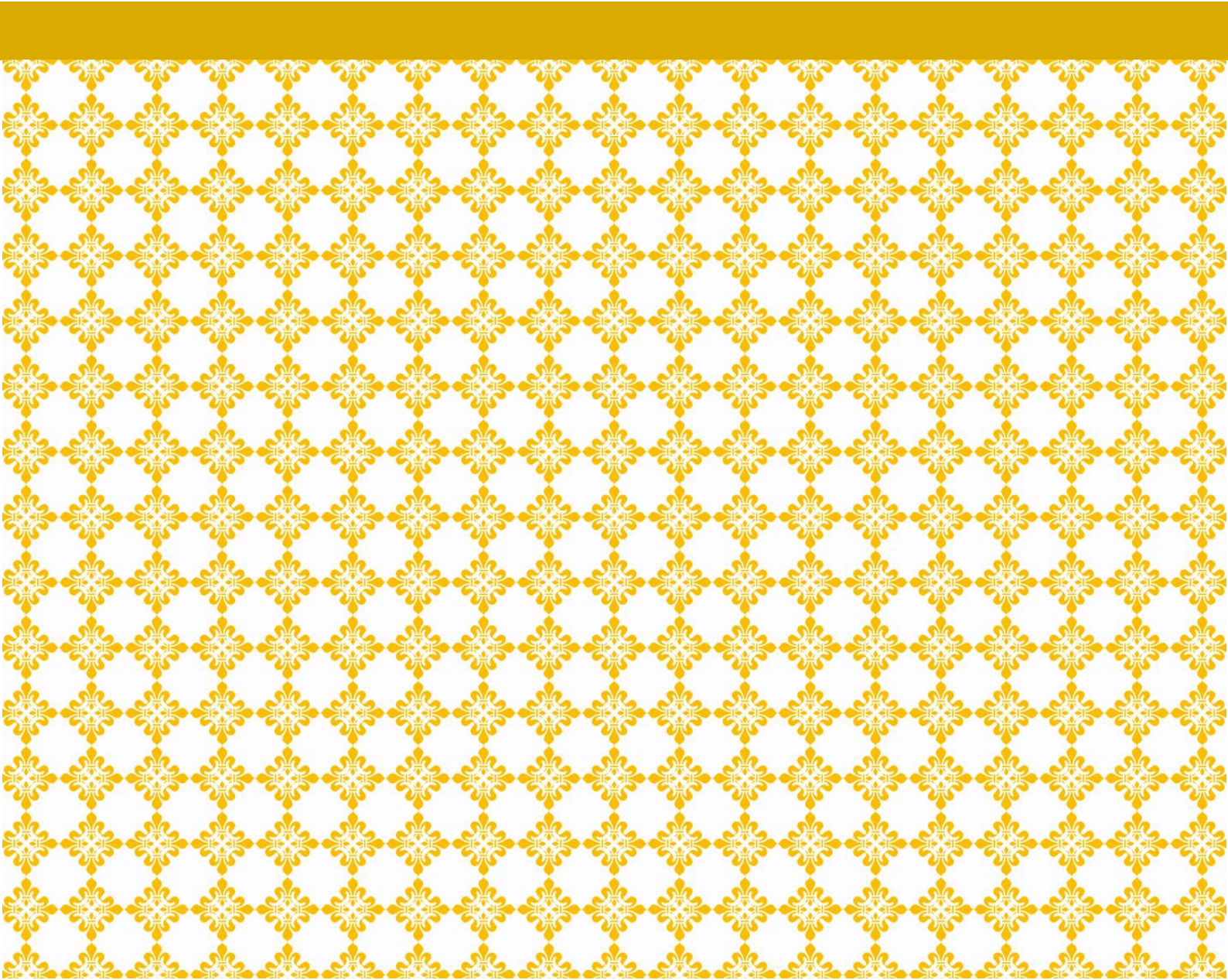


Jonas Nyström
förvaltningschef
Enköpings kommun

Anna Habbe
Tillförordnad stabschef
Enköpings kommun

Kopia till:
Kommunstyrelsen, för åtgärd

Riktlinje för medborgardialog



Ärendenummer
KS2022/979

Dokumenttyp

Riktlinje

Ersätter

Beslutad av

Kommunfullmäktige

Gäller för

Förtroendevalda och anställda
i Enköpings kommun

Gäller f.om.

2023-XX-XX

Ansvarig funktion

Kommunikationschef

Gäller t.om.

Tillsvidare

Reviderad

Ärendenummer
KS2022/979

Dokumenttyp

Riktlinje

Ersätter

Beslutad av

Kommunfullmäktige

Gäller för

Förtroendevalda och anställda
i Enköpings kommun

Gäller f.om.

2023-XX-XX

Ansvarig funktion

Kommunikationschef

Gäller t.om.

Tillsvidare

Reviderad

Innehållsförteckning

Varför är medborgardialog viktig?	1
Vad är medborgardialog?	2
Brukardialoger	2
Vad är en medborgare?	2
Användningsområde.....	2
Grad av delaktighet.....	3
Information.....	3
Konsultation	3
Dialog.....	4
Inflytande.....	4
Medbestämmande.....	4
Hur arbetar vi med medborgardialoger?	4
Vilka frågor lämpar sig för medborgardialog?.....	5
Vem ska arbeta med medborgardialog?	5
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 samskapande och är utbildande och kunskapsvidgande. 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. Detta 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. Däremot kan en följd vara att undvika konflikter eftersom frågorna tas upp tidigare i processen och beslut inte fattas över huvudet på medborgarna. 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 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?

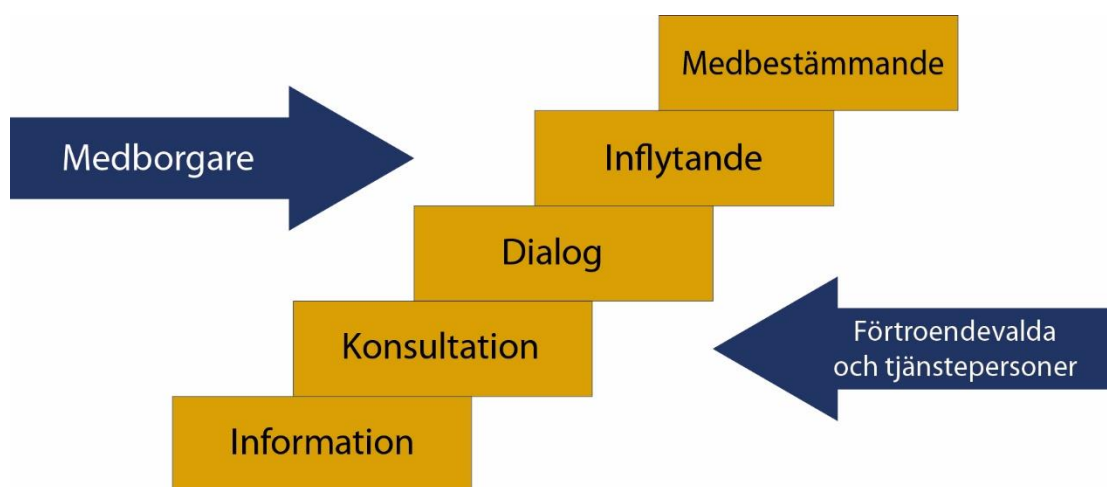
Som medborgare räknas boende och verksamma föreningar och företag i Enköpings kommun som har en relation till kommunen, oavsett medborgarskap.

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.



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 ett kunskapsvidgande syfte 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 invånare 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 invånare 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 bryta perspektiv med andra medborgare, skapa kunskap och mer hållbara lösningar.

Medbestämmande

Medbestämmande är en form av delaktighet som innebär att invånarna, 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 ett kunskapsvidgande och/eller ett samskapande syfte. 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.

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



www.enkoping.se