



Lunds kommuns strategi för medborgardialog

Antagen av KF den 28 april 2016, § 99

Varför en strategi?

Strategin utgör det ramverk som Lunds kommuns medborgardialog bygger på. För att skapa ett enhetligt och systematiskt arbete med medborgardialog ska förtroendevalda och tjänstepersoner utgå från strategin vid allt arbete med medborgardialog.

- Medborgardialog bör genomföras när förtroendevalda och tjänstepersoner har ett behov av att få reda på vad medborgarna har för åsikter och för prioriteringar. Vid förslag som direkt berör medborgarna och där förtroendevalda ännu inte har tagit ställning bör medborgardialog alltid övervägas. Dialogen bör genomföras så tidigt som möjligt i beslutsprocessen.
- Medborgardialoger ska ha ett tydligt syfte och resultatet ska återkopplas till medborgarna som har deltagit i dialogaktiviteter. Medborgarnas möjlighet att påverka ska tydligt framgå vid starten av varje medborgardialog.
- Det är viktigt att låta medborgarna lyfta frågor som är angelägna för dem genom olika kanaler. Digitala kanaler ska främst användas.
- Medborgardialogen behöver inte avslutas i samförstånd. Det slutgiltiga ansvaret och beslutsfattandet ligger alltid hos förtroendevalda som har ett ansvar för helheten och de politiska avvägningarna.
- Olika metoder och verktyg för medborgardialog ska användas för att nå medborgare som vanligtvis inte deltar i medborgardialoger eller kontaktar kommunen via andra kanaler.
- När medborgardialog används ska fokus finnas på barn och ungdomars möjlighet att delta.

Begrepp

Nedan finns en förklaring till begreppen medborgare, medborgar-, brukar- och kunddialog samt former för inflytande.

Medborgare

Definitionen av medborgare i det här sammanhanget syftar inte enbart till en person som är invånare i en kommun och har inte heller med medborgarskapet i en nationalstat att göra. En medborgare som deltar i aktiviteter för medborgardialog behöver inte vara knuten till eller bo i det geografiska området (i kommunen). Det kan till exempel röra sig om att föra dialog med elever som går i kommunens skolor, med näringsidkare, med anhängare till brukare, med besökare, med flera.

Vad är medborgardialog?

Medborgardialog handlar om att förtroendevalda och tjänstepersoner, anser att medborgarnas idéer och synpunkter är en viktig tillgång för att utveckla kommunen. Medborgardialog innebär att förtroendevalda och tjänstepersoner aktivt, genom olika sätt, söker upp medborgarna för att få reda på vad de tycker, tänker och har för värderingar i olika frågor. Framförallt handlar medborgardialog om att förtroendevalda och tjänstepersoner vill lyssna på medborgarna och att medborgarna har möjlighet att vara med och påverka och utöva inflytande på frågor som de själva tycker är viktiga. Genom medborgardialog förnyas och vitaliseras den representativa och lokala demokratin.

Det finns skillnader mellan medborgardialog, brukar- och kunddialog, samt den politiska dialog som förs mellan medborgarna och de politiska partierna. Beskrivningarna nedan handlar inte om definitiva gränsdragningar mellan medborgar- och brukardialog. I verkligheten är gränserna flytande. Men det är bra att ha kunskap om att medborgare kan ha olika roller i dialogen, ibland som medborgare, ibland som representant för civilsamhället och ibland som brukare.

Självklart kan och bör förtroendevalda delta i dialogarbetet oberoende av om dialogen kan definieras som medborgar- eller brukardialog. Dock kan det finnas tid- och resursmässiga skäl till att fördela medverkan i dialogaktiviteter mellan förtroendevalda och tjänstepersoner beroende av vad frågan gäller.

Men oavsett ordval och begrepp handlar dialog först och främst om att skapa möjlighet till delaktighet. Viktigast av allt är att människor har möjlighet att vara delaktiga och kan påverka och utöva inflytande på de sammanhang som de befinner sig i, oavsett om det handlar om medborgar- eller brukardialog. Nedan finns en beskrivning av skillnaden mellan medborgar-, brukar- och kunddialog.

Medborgardialog

Medborgardialog är den dialog som förs med medborgarna utöver den dialog som sker med brukare, kunder eller som ett resultat av ett lagkrav. Till skillnad från brukardialogen riktar sig oftast medborgardialogen till alla medborgare eller till specifika grupper av medborgare. Medborgardialogen är organiserad och har ett tydligt syfte och mål. Utgångspunkten är oftast att det ska finnas möjlighet för medborgarna att påverka kommunala angelägenheter och beslut. Det ska också finnas kanaler för medborgarna så att de har möjlighet att lyfta frågor som är viktiga för dem.

Medborgardialog är inte:

- Förankringsmöten för beslut som redan är fattade eller ska fattas.
- En happening för marknadsföring (event eller kampanjer).
- Något man ska göra för att alla andra gör.
- Information i största allmänhet.

Brukar- och kunddialog

Brukar- och kunddialog handlar ofta om uppföljning och utvärdering, det vill säga att löpande följa utvecklingen av en viss verksamhet och rapportera om avvikelser. Inom brukardialogen ställer man sig frågan: Hur nöjda är våra brukare med det kommunen levererar? Till exempel inom områden som berör service, bemötande eller teknisk kvalitet. Syftet med brukar- och kunddialogen är att förbättra verksamheterna och servicen.

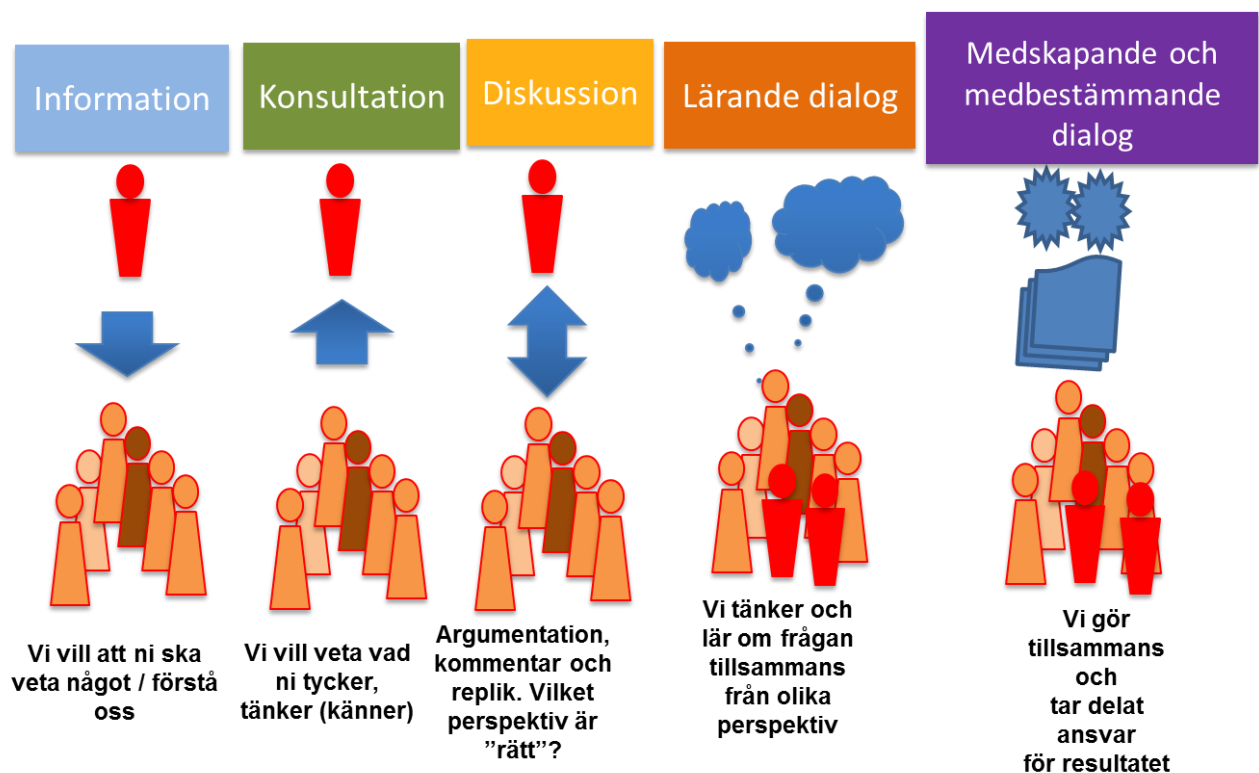
Brukardialogen riktar sig också främst till personer/grupper som använder sig av kommunens service och tjänster. Till exempel är elever i en skola eller personer som använder kommunens hemtjänst, brukare. Kunder är personer som vänder sig till kommunen för att få svar på frågor, anmäla fel, söka bygglov, med mera.

Metoder och inflytandeformer

Att välja metod för att genomföra medborgardialoger innebär att besluta sig för på vilket sätt ska dialogaktiviteten genomföras? Vilken metod man väljer hänger ihop med vilken form av inflytande som deltagarna erbjuds under en dialogaktivitet. Modellen nedan beskriver olika former för inflytande. Formerna för inflytande beskriver hur mycket medborgarna kan vara med och bestämma och är också en vägledning för vilka dialogmetoder som kan användas. Inspiration till metoder för medborgardialog går att hitta på SKL:s (Sveriges Kommuner och Landsting) webbsida Dialogguiden:

<http://www.dialogguiden.se/>

Modell för inflytande



Information: Här vill vi att medborgarna ska få information och kunskap om en fråga och ett ämne. Informationen kan ske via bilder, skriftligt eller muntligt. Information är en förutsättning för de andra inflytandeformerna. Exempel på metoder: trycksak, utställning, webb, med mera.

Konsultation: Här vill vi att medborgarna ska lämna synpunkter på en fråga. Vi vill veta vad de tycker, tänker och känner. Syftet är oftast att lyssna och samla in synpunkter som kan ligga till grund för konkreta åtgärder eller som ett underlag till beslut. Konsultationer är ofta punktinsatser som sker vid ett tillfälle. Exempel på metoder: enkät, in-

tervju, fokusgrupp, medborgarpanel, medborgarstämmor, workshop, öppet hus, områdesvandring, med mera.

Diskussion: Här vill vi diskutera med medborgarna. Det ska finnas möjlighet att argumentera för olika infallsvinklar och lyfta fram olika perspektiv på en fråga/ämne. Vi vill samla in olika perspektiv som kan ligga till grund för beslut och/eller konkreta åtgärder. Exempel på metoder: open space, dialogcafé, idéverkstad, walk and talk, samråd, ungdomsråd, pensionärsråd, områdesvandring, med mera.

Lärande dialog: Här vill vi tillsammans med medborgarna lära oss mer om en fråga/ämne och diskutera kring olika perspektiv. Ofta sker dialogen vid flera tillfällen och över tid. Syftet är att alla deltagare ska lära sig mer om frågan. Resultatet kan ligga till grund för beslut och/eller konkreta åtgärder eller så kan den lärande processen i sig ha ett värde. Exempel på metoder: open space, dialogcafé, idéverkstad, walk and talk, områdesvandring, ungdomsråd, pensionärsråd, med mera.

Medskapande och medbestämmande dialog: Här vill vi tillsammans med medborgarna genomföra aktiviteter, åtgärder, med mera. Medskapande dialog innebär att vi tillsammans med medborgarna under en längre process planerar och genomför konkreta aktiviteter. Det kan till exempel handla om att vi tillsammans med boende planerar och genomför olika åtgärder i ett bostadsområde. Ibland deltar även medborgarna i beslutsfattandet. I de fallen lämnas hela eller delar av beslutsfattandet över till medborgarna. Exempel på det är medborgarbudget som kan innebära att medborgarna bestämmer hur en park eller gågata ska utformas. Exempel på metoder: arbetsgrupper, medborgarbudget, omröstningar, rådslag, med mera.

Det finns inga vattentäta skott mellan formerna för inflytande. En dialogaktivitet kan innehålla både information, konsultation, diskussion, med mera. Viktigast är ändå att bestämma sig för vad som ska göras före, efter och under dialogen. Det finns inte heller någon inbördes gradering mellan inflytandeformerna. Alla former kan vara lämpliga beroende av syftet med dialogen.