Stockholms stad

Guide: Planera för systematisk och rättighetsbaserad medborgardialog

Hässelby -Vällingby

stadsdelsnämnd

Beslutad xxxxx

stockholm.se

Innehållsförteckning

Guide: Planera för en systematisk och rättighetsbaserad medborgardialog 3
Checklista *4*
Syftet med dialogen *4*
Målgrupper och inkludering *4*
Genomförande av medborgardialog *6*
Kommunikationsplan och återkoppling *8*
Utvärdering *8*

Guide: Planera för en systematisk och rättighetsbaserad medborgardialog

I Hässelby-vällingby stadsdelsförvaltning ska vi arbeta med medborgardialog på ett systematiskt och rättighetsbaserat sätt, där dialogen planeras, genomförs och följs upp för att bidra till bättre beslut, ökad jämlikhet och stärkt tillit.

Medborgardialog är en strukturerad process där medborgare ges möjlighet att bidra med sina perspektiv i frågor som kan påverkas. Dialogen används för att bättre möta medborgares behov. Genom att kombinera medborgares erfarenheter med verksamhetens kompetens stärks både beslutsunderlag och förmågan att hantera komplexa frågor där olika perspektiv, behov och intressen behöver vägas samman.

För att dialogen ska vara meningsfull krävs att:

- frågan är påverkansbar
- dialogen sker i ett tidigt skede
- beslutsfattare tar tillvara resultatet
- de som berörs mest, särskilt grupper som riskerar att inte bli hörda, ges möjlighet att delta
- bidrar till jämlikhet, kvalitet och tillit

Om dessa förutsättningar saknas bör dialog inte genomföras, då det riskerar att minska förtroendet för förvaltningen.

Medborgardialog i komplexa frågor
Medborgardialog används också i komplexa frågor där flera perspektiv, behov och intressen behöver vägas samman, till exempel inom trygghet, förskola och omsorg. Dessa frågor saknar ofta enkla lösningar, påverkas av många faktorer och kan vara värderings- eller känslomässigt laddade.

Om en fråga är komplex kan särskilda metoder och riskanalyser behövas för att säkerställa att den inte blir mer polariserad, infekterad eller hotfull i samband med genomförandet av en medborgardialog. Arbetet kräver ofta samverkan mellan olika aktörer och en bred kunskapsbas. Vid komplexa frågor läs gärna SKRs material nedan.

Läs mer:
Länsstyrelsens metodstöd för rättighetsbaserat arbetssätt:

- Mänskliga rättigheter och demokrati | Länsstyrelsen Stockholm
- Metodstöd för ett rättighetsbaserat arbetssätt
- Lätt att göra rätt! Rättighetsbaserat arbete i praktiken - Mänskliga rättigheter i offentlig sektor

Sveriges kommuner och regioners metodstöd i medborgardialog:

- Medborgardialog och samverkan - SKR
- Medborgardialog i komplexa samhällsfrågor | SKR
  Webbfamilj | SKR

Checklista

- ☐ Syftet är tydligt och det framgår vad dialogen ska bidra till
- ☐ Det är klargjort vad medborgare kan och inte kan påverka.
- ☐ De grupper som berörs mest och är prioriterade har identifierats.
- ☐ Det finns en plan för att nå grupper som riskerar att inte bli hörda.
- ☐ Metod, tid och plats är anpassade efter målgruppen.
- ☐ Tillgänglighet är säkerställd.
- ☐ Det finns tillräckliga resurser, tid och en tydlig rollfördelning.
- ☐ Det finns en plan för kommunikation och återkoppling.
- ☐ Det är tydligt hur resultatet ska användas, följas upp och dokumenteras.

Syftet med dialogen

Innan en medborgardialog planeras behöver syftet klargöras. Det skapar tydlighet i uppdraget, säkerställer att dialogen blir meningsfull och ökar förutsättningarna för att resultatet kan användas i beslut och verksamhetsutveckling.

- **Vad planeras och varför?**
  Motivera hur dialogen bidrar till bättre kvalitet, ökad legitimitet eller stärkt tillit.
- **Vad medborgare kan påverka**
  Var tydlig med vilka delar som är öppna för påverkan – och vad som inte är det.
- **Om frågan är komplex**
  Bedöm om det kan uppstå konflikter i frågan och om flera perspektiv behöver vägas samman.
- **Koppling till styrning**
  Koppla dialogen till relevanta mål, uppdrag eller styrdokument (t.ex. verksamhetsplan eller handlingsplaner).
- **Hur resultatet tas vidare**
  Bestäm vem som ansvarar för att ta emot resultatet och hur det ska användas i beslut och utvecklingsarbete.

Målgrupper och inkludering

Alla invånare har inte samma förutsättningar att delta. Därför behöver dialogen alltid utgå från en målgruppsanalys.

Tänk på att “alla” inte är en målgrupp – dialogen behöver riktas för att bli meningsfull. Det innebär att du inte bara frågar “vilka vill vi nå?” utan framför allt: *vilka behöver vi nå och varför?*

Utifrån det rättighetsbaserade arbetssättet ska särskilt fokus läggas på grupper i utsatta situationer, vars rättigheter riskerar att inte tillgodoses fullt ut eller med svagare förutsättningar att delta. Det kan till exempel handla om personer med låg tillit till myndigheter, funktionshinder eller andra former av utsatthet. Genom att arbeta på detta sätt bidrar dialogen till ökad jämlikhet, bättre träffsäkerhet och mer relevanta beslut.

Så gör du:

- Identifiera berörda grupper som påverkas direkt eller indirekt.
- Prioritera de mest berörda och där det förekommer risk för ojämlikhet
- Uppmärksamma grupper som sällan deltar och ofta möter hinder för deltagande
- Planera anpassningar (språk, tid, plats, metod)

Målgruppsanpassning – skapa förutsättningar för delaktighet

För att möjliggöra verklig delaktighet behöver dialogen anpassas efter målgruppen.

Tänk på:

- **Språk:** behov av översättning eller enklare språk
- **Tid:** anpassa efter målgruppens vardag (t.ex. kväll/helg)
- **Plats:** trygg, tillgänglig och relevant miljö
- **Tillgänglighet:** fysisk, kognitiv och digital
- **Format:** muntligt, skriftligt, visuellt eller praktiskt

I vissa fall kan deltagare behöva bakgrundsinformation eller kunskapshöjning för att kunna delta på lika villkor.

Särskild hänsyn ska tas till grupper som har rätt till delaktighet och anpassning enligt lag och nationella styrdokument.

Barn och unga

Barn har rätt att komma till tals i frågor som berör dem, utifrån ålder och mognad.

Målgruppsanpassning kan innebära:

- använda ett språk och format som är anpassat till ålder (t.ex. visuella metoder, övningar)
- skapa trygga sammanhang, gärna i miljöer där barn redan befinner sig (skola, fritidsverksamhet)
- arbeta med kortare pass och interaktiva metoder

- säkerställa att vuxna inte styr eller begränsar barnens uttryck
- återkoppla på ett sätt som är begripligt för barn

Läs mer:
Se goda exempel på dialog med barn och unga i staden på sid 34
- FN:s barnkonvention och Stockholms stad

Personer med funktionsnedsättning
Personer med funktionsnedsättning har rätt till delaktighet och tillgänglighet på lika villkor.

Målgruppsanpassning kan innebära:
- fysisk tillgänglighet (lokaler, framkomlighet)
- tillgång till hjälpmedel (t.ex. hörslinga, teckenspråkstolk, syntolkning)
- anpassad information (lättläst, tydlig struktur, alternativa format)
- möjlighet att delta digitalt
- längre tid för reflektion och dialog
- fokusgrupper

Läs mer:
Se användbara checklistor som hjälp och stöd i arbetet med tillgänglighet och delaktighet.
- Checklistor - MFD

Se goda exempel på dialog med personer med funktionsnedsättning:
- Delaktighetsmodellen - Uppsala kommun
- Jag Gör Politik - Uppsala kommun

Genomförande av medborgardialog
Hur dialogen genomförs avgör om den blir inkluderande, meningsfull och användbar i praktiken. Säkerställ att genomförandet är anpassat efter målgruppen, tydligt organiserat och har rätt förutsättningar. Prioritera kvalitet framför omfattning om resurserna är begränsade.

Inkludering och påverkan
Att involvera berörda grupper tidigt i processen stärker kvalitet, träffsäkerhet och tillit. Medborgare kan involveras i olika skeden och på olika sätt:

- **Tidigt skede (problem och behov):**
  Det ger bättre problembild och minskar risken att missa viktiga perspektiv.

- **Planeringsskede (utformning av insatser):**
  Involvera medborgare i att ta fram förslag och lösningar.
- **Genomförande (testa och justera):**
  Låt medborgare bidra i genomförande eller ge löpande återkoppling.
- **Uppföljning (utvärdera):**
  Samla in medborgares erfarenheter av dialogen. Det bidrar till lärande och förbättring av framtida arbete.

Välj metod efter syfte och målgrupp

Val av metod avgör vilka som deltar och vilken typ av resultat du får.

Exempel på metoder:

- **Workshops**: för gemensamt utforskande och lösningar
- **Dialogmöten**: för att samla in perspektiv och erfarenheter
- **Fokusgrupper**: för fördjupade samtal med specifika målgrupper
- **Enkäter**: för att nå många och få bredd
- **Drop-in/dialog i offentliga miljöer**: för att nå nya grupper
- **Digital dialog**: för ökad tillgänglighet och flexibilitet

Läs mer:
Olika metoder och genomförda dialoger på:

- Dialogguiden

Rollfördelning och ansvar

En tydlig rollfördelning är avgörande för ett fungerande genomförande. Projektledaren ska inte vara samma person som moderatorn.

Projektledare
Projektledaren ansvarar för planering, samordning, genomförande, återkoppling och utvärdering.

Moderator/samtalsledare
Moderatorn leder själva dialogen och ansvarar för att samtalet sker på ett inkluderande och strukturerat sätt. Rollen innebär att skapa utrymme för olika perspektiv, se till att alla deltagare får möjlighet att komma till tals och hålla fokus på dialogens syfte.

Dokumentationsansvarig
För att synpunkter ska tas tillvara på ett korrekt och användbart sätt behövs ett tydligt ansvar för dokumentation. Den som har detta ansvar ser till att dialogen dokumenteras, sammanställs och kan användas som underlag för vidare analys och beslut.

Beslutsfattare

Vid behov bör även beslutsfattare delta i dialogen. Deras närvaro stärker kopplingen till beslut, bidrar till ökad legitimitet och signalerar att deltagarnas synpunkter tas på allvar.

Kommunikationsplan och återkoppling

För att säkerställa en tydlig och sammanhållen kommunikation behöver en kommunikationsplan tas fram i samband med dialogen. Den ska beskriva vad som ska kommuniceras, till vem, när och hur – både inför, under och efter dialogen. Kommunikationen ska vara målgruppsanpassad, tydlig, transparent och ske löpande gentemot medborgare. Det ska framgå vad som kan påverkas och hur resultatet kommer att användas

Återkoppling är ofta den svagaste länken – men den mest avgörande för att skapa och behålla tillit. Återkoppling visar att deltagarnas tid, engagemang och åsikter tas på allvar och har betydelse i det fortsatta arbetet. Utan återkoppling riskerar dialogen att upplevas som meningslös.

Återkoppla alltid:

- Vilka som deltog
- Vilka perspektiv och åsikter som framkom
- Vilket beslut som fattades
- Hur synpunkterna har beaktats
- Vad som inte kunde tas vidare – och varför

Återkoppling är en process som bygger relationer över tid**:**

- Efter dialogen**:** sammanfattning och nästa steg
- Inför beslut: hur processen ser ut
- Efter beslut: vad som beslutats och påverkan från dialogen
- Vid genomförande av beslut: vad som händer och när
- Vid uppföljning: resultat, effekter och lärdomar

Anpassa återkopplingen efter målgruppen och fråga gärna hur deltagarna vill få information**.** Det kan till exempel ske via webb, sociala medier, mejl, möten eller i den fysiska miljön.

Utvärdering

Utvärdering är en central del av ett systematiskt och rättighetsbaserat arbete som visar om dialogen har bidragit till måluppfyllelse, bättre beslut och ökad jämlikhet. Utvärderingen ska inte enbart beskriva vad som gjorts, utan också vilken skillnad dialogen har gjort – för både målgrupper och verksamhet.

Det innebär att följa upp:

- i vilken utsträckning prioriterade målgrupper nåtts och fått inflytande
- hur dialogen har bidragit till beslut och mål

- vilka effekter och förflyttningar som skett (t.ex. ökad tillit, bättre service eller stärkt delaktighet)

Använd förvaltningens mall för enhetlig uppföljning och rapportering.