Stockholms stad

Rutin Medborgardialog

Hässelby -Vällingby

stadsdelsnämnd

Beslutad xxxxx

stockholm.se

Innehållsförteckning

Medborgardialog 3
Syfte med rutinen 3
Omfattning 3
Definitioner 3
Roller och ansvar 3
Medborgardialog 4
Skillnaden mellan medborgardialog och uppföljningar i ett systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete 5
Initiativ till medborgardialog 5
Styrkarta för medborgardialog 5
Tydlighet gentemot medborgare 6
Planera för dialog 7
Målgrupper för medborgardialog 7
Internt styrande dokument 8
Redovisande dokument 9
Revidering av rutinen 9

Medborgardialog

Syfte med rutinen

Syftet med rutinen är att ge en struktur för hur arbetet med medborgardialoger kan utvecklas i styrning och verksamhetsutveckling och hur dialoger kan bidra till ett demokratiskt och socialt hållbart samhälle.

Omfattning

Rutinen omfattar förvaltningens verksamhetsområden förutom lagstadgad verksamhet så som myndighetsutövning som rör enskilda personer, genomförande av beslut som rör enskilda personer och förskolans lagstadgade verksamhet. Denna rutin omfattar alla medborgare, se nedan definition av medborgare.

Definitioner

Medborgare
Med medborgare i en medborgardialog menas individer som bor, verkar, lever i eller har en relation till stadsdelsområdet. Det kan således vara individer som bor i ett annat stadsdelsområde eller kommun men arbetar i Hässelby -Vällingby stadsdelsområde eller på annat sätt har en anknytning till stadsdelsområdet.

Roller och ansvar

Stadsdelsdirektör ansvarar för att:

- en rutin för medborgardialog finns framtagen och är aktuell

Avdelningschef ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- se över i vilka processer medborgares kunskap och värderingar kan vara till nytta för förvaltningen och bidra till ett demokratiskt och socialt hållbart samhälle
- ta emot interna initiativ till medborgardialog

- ge förslag i tjänsteutlåtande om medborgardialog, mål och syfte, ekonomiska och personella resurser samt genomförande med tidplan
- ta emot och hantera externa initiativ till medborgardialog
- tjänsteutlåtande skrivs utifrån internt eller externt initiativ till medborgardialog
- vid behov besluta om förslag om resurser för att genomföra medborgardialog
- information om medborgardialog med syfte och mål ges till målgrupp/målgrupper
- information om genomförande, tidplan och återkoppling ges till målgrupp/målgrupper
- beslutad medborgardialog genomförs
- utvärdering av resultat genomförs
- beslut tas utifrån utvärdering av medborgardialogen
- beslut implementeras i process

Kommunikatör ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- ge stöd vid behov av intern och extern kommunikation för information och återkoppling till målgrupp/målgrupper

Enhetschef ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- ge förslag om medborgardialog vid önskemål och behov av att bidra till ett demokratiskt och socialt hållbart samhälle
- ta fram förslag på syfte och mål, genomförande, tidplan och hur återkoppling ska ges
- ta fram förslag på resurser för att genomföra medborgardialogen
- genomföra beslutad medborgardialog
- utvärdera resultat av medborgardialog
- utifrån utvärderingen ta beslut eller utveckling av process
- beslutet implementeras i berörd process

Medborgardialog

De individer som kan vara berörda av medborgardialoger är medborgare utifrån den definition som angetts ovan. Det kan således vara individer som är invånare i stadsdelsområdet men även individer som har sin arbetsplats i stadsdelsområdet eller har en annan anknytning till stadsdelsområdet genom att exempelvis vara anhörig. Medborgardialog kan ske i frågor som är påverkansbara för medborgare och att det därmed går att påverka vilket beslut som tas av beslutsfattare.

Genom medborgardialoger kan verksamheter bli mer effektiva och upplevas mer kvalitativa då de bättre möter medborgares behov. Genom medborgares erfarenhet och värderingar och medarbetares faktakunskaper skapas förtroende, tillit och en ökad beslutsförmåga. Medborgardialoger kan även bidra till lösningar på komplexa frågor i stadsdelsområdet.

Som exempel på medborgardialog är trygghetsvandringar som genomförs med fastighetsägare, polis och med boende som inbjuds att delta. På trygghetsvandringar får boende i området möjlighet att utifrån sin kunskap och erfarenhet lyfta otrygga platser i området/stadsdelen.

Ytterligare exempel på när medborgardialog kan användas är vid beslut om aktiviteter på äldreomsorgens aktivitetscenter, aktiviteter inom fritidsverksamheten och inom öppen verksamhet riktad till vuxna. I förskolan kan dialog användas i verksamheten för beslut som inte gäller skolverksamheten.

Se goda exempel på dialog med barn och unga i staden på sid 34
https://intranat.stockholm.se/globalassets/organisation-och-styrning/manskliga-rattigheter/barns-rattigheter/stadsledningskontoret/staden-i-ogonhojd.pdf

Skillnaden mellan medborgardialog och uppföljningar i ett systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete

Medborgardialog
Medborgardialog förhåller sig till någon form av process, antingen som underlag i beslutsfattande eller som underlag i utvecklingsarbetet. För att veta om en fråga är aktuell för en medborgardialog bör följande två frågor besvaras med ett ja:

- Frågan är påverkbar?
- Beslutsfattare är påverkbara?

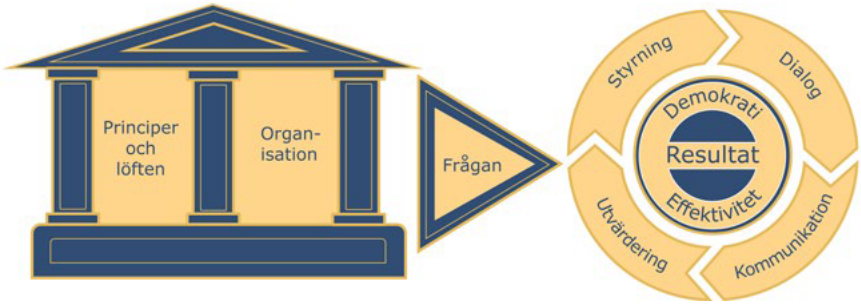
Systematiskt kvalitetsarbete i verksamhet
Återkoppling på hur myndighetsutövning eller stöd och insatser har upplevts eller har varit till nytta för enskilda individer är en del i det systematiska kvalitets- och utvecklingsarbetet och ger svar på hur processers arbetssätt kan utvecklas för ett optimalt resursanvändande och en ökad kvalitet.

Initiativ till medborgardialog

Vid behov av medborgares kunskap eller då förtroendet och tilliten från medborgare behöver öka kan dialog användas. En dialog kan även initieras av medborgarna själva som exempelvis vid nedläggning av en verksamhet, vid social oro eller initieras av civilsamhället. Då initiativ kommer från andra än förvaltningen bör förvaltningen bjuda in till en dialog för att kunna styra plats och metod för dialogen.

Styrkarta för medborgardialog

Sveriges kommuner och regioner, SKR, har utvecklat en styrkarta utifrån att det har funnits ett behov hos kommuner och regioner att koppla dialogerna till beslutsprocesser och att välja metod efter att det har kartlagts vad dialogen ska handla om och vilka som ska delta i dialogen. SKR har tagit fram två tidigare versioner av styrkarta och den senaste från 2019 kom till utifrån behov av tydligare strukturer för dialoger och en förändrad kultur där medborgare ses som resurs i samhällsutvecklingen.



SKR:s styrkarta 2019.

Principerna för medborgardialog kan finnas med i verksamhetsplaneringen för året eller i beskrivningen för samverkan i styr- och huvudprocesser. Principerna bör svara på följande frågor:

- Varför ska en medborgardialog genomföras?
- Vad har vi för mål med dialogen?
- Hur ska resultatet användas i styrningen?
- Hur ska återkoppling till medborgare ske?
- Hur hanterar vi interna respektive externa initiativ till dialog?
- Hur ska vi nå den kultur vi önskar?

Dialogen kan initieras internt eller genom ett externt initiativ. Det ska tydligt framgå varför den ska genomföras. Det kan handla om vilka grupper som ska prioriteras, hur tillgänglighet ska skapas, hur resultat ska användas och vilka vinster som kan uppnås med dialogen. Externa initiativ till medborgardialog kan komma in till förvaltningen och ska då hanteras på samma sätt som medborgarförslag, det vill säga att möjligheten till en dialog ska utredas och besvaras i ett tjänsteutlåtande. Information ska ges till initiativtagaren/initiativtagarna att svar ges när beslut om förslaget om dialog har tagits i nämnd.

Tydlighet gentemot medborgare

För att medborgardialogen ska vilja delta i dialogen och känna att det finns ett syfte och en möjlighet till inflytande ska det i förslaget till dialog framgå vad som är målet med dialogen, vad medborgare kan förvänta sig ha inflytande över och hur resultatet ska återkopplas och användas.

Planera för dialog

Det bör planeras för resurser som ska arbeta med dialogen och utöver resurser även ekonomiska kostnader för genomförandet. De målgrupper som det ska föras dialog med kan ha olika behov av information och metoder för genomförandet vilket bör beaktas i planeringen för genomförandet.

Interna initiativ till dialoger sker inom ramen för den verksamhet som dialogen berör. Vid externa initiativ ska kostnader och planering för genomförandet finnas med i tjänsteutlåtandet.

Frågor som kan vara till hjälp i planeringen:

- Finns det olika frågor till olika målgrupper?
- Vilket/vilka mål är det för dialogen? Definiera vad som ska uppnås. Generellt mål och specifikt mål utifrån ställd fråga till medborgare
- Finns det en tidigare historia kring frågan som kan påverka dialogen?
- Vilka behöver delta i genomförandet?
- Vilken strategi finns för intern kommunikation kring genomförandet?
- Hur ska dialogen utvärderas och återkopplas till deltagare och den berörda avdelningen/enheten?

- Hur ska utvärdering och resultat återkopplas till deltagare i dialogen.

Medborgardialogen ska förhålla sig till någon form av process, som ett underlag till beslutsfattandet eller i utvecklingsarbetet. Medborgarnas värderingar ska komplettera tjänstepersonernas sakkunskap. Interna initiativ till dialog bör ske i ett tidigt skede och det bör klarläggas var i processen medborgardialogen ska ske. Det kan vara tidigt i processen för ett visst behov av utveckling eller förändring av en verksamhet eller senare i processen då lösningar ska beslutas eller vid implementering då medborgare kan påverka hur det kan göras eller i återkopplingsfasen om önskat resultat har uppnåtts.

Målgrupper för medborgardialog

De grupper som behöver identifieras och kartläggas hur de nås och kan delta är:

Berörda och lågaktiva gruppen
Kräver mest tid och resurser då det är en grupp som har låg tillit och inte känner att de blir lyssnade på. Den/de som genomför dialogen behöver möjliggöra ett deltagande och välja tid och plats med omsorg för att underlätta deltagandet.

Berörda och aktiva gruppen
Deltar i möten då de bjuds in. Har klara synpunkter på frågor. Den/de som genomför dialogen behöver ha tydlig dagordning och information om synpunkter lämnas av andra grupper och att beslut baseras på dialog med även andra målgrupper om så är fallet.

Icke berörda och aktiva
Den/de som genomför dialogen bör hantera medborgare med särskild sakkunskap i frågan så att även andra medborgare får komma till tals med sina synpunkter.

Icke berörda och icke aktiva
Medborgare som inte känner sig direkt berörda av frågeställningen. Målgrupper kan vara svåra att nå så den /de som genomför dialogen kan behöva stämma av frågan med en större grupp för att få en helhetssyn på hur medborgare ser på frågan.

Bredd på medborgardialogerna
Bredden på medborgardialogen kan se olika ut beroende på processen och den utveckling som önskas eller det beslut som ska tas.

- Medborgardialogen vänder sig till en avgränsad eller underrepresenterad grupp
- Dialogen genomförs utifrån ett geografiskt område
- Representativt urval av invånare i Hässelby -Vällingby stadsdelsområde samt andra som verkar i eller har anknytning till stadsdelsområdet
- Alla medborgare bjuds in och de som vill kommer

Metodval

För att förvaltningen ska ha möjlighet att nå de medborgare som kan vara svåra att nå kan antingen digitala kanaler för deltagande eller fysiska möten erbjudas eller båda alternativen för at nå tilltänkt målgrupp.

Internt styrande dokument

Kommunfullmäktige	Budget 2024-2026
Stadsdelsnämnd	Verksamhetsplan
Stadsdelsnämnd	Rutin medborgardialog
Stadsdelsnämnd	Mallar redovisande dokument

Redovisande dokument

Stadsdelsnämnden	Mall för redovisning av dialog, underlag för beslut
Stadsdelsnämnden	Protokoll stadsdelsnämnd

Revidering av rutinen

Rutinen revideras årligen eller vid behov	Nästa planerade revidering: 2025-02