

Principer, metoder och processbeskrivning för medborgardialog i Region Gävleborg

Medborgardialog är ett samlingsnamn för olika sätt att engagera innevånare i offentligt beslutsfattande och har blivit en allt viktigare del i styrningen för svenska kommuner, landsting och regioner. En majoritet av innevånarna är intresserade av att diskutera samhällsfrågor och att påverka beslut som får konsekvenser i den egna vardagen.

För att fånga engagemang och infallsvinklar är det därför viktigt att öppna för en dialog på medborgarnas villkor. Det kan vara genom att nyttja olika arenor, forum och metoder. En grundförutsättning för att medborgardialogen ska bli meningsfull är att den som initierar dialogen har ett verkligt intresse av att ta del av resultaten och tar hänsyn till innevånarnas åsikter och förslag.

Principer för medborgardialog

Den goda medborgardialogen

En god medborgardialog innebär att i samtal ta aktiv del av varandras synpunkter och perspektiv med respekt för var och ens åsikter. Medborgardialog är bredare än en dialog som enbart involverar brukare, kundgrupper, civilsamhällesorganisationer eller företrädare för dessa grupper.

Utmaningen är att inkludera resurssvaga grupper i samhället. En god medborgardialog ska därför motverka politisk exkludering av olika grupper och aktivt verka för allas lika rätt till delaktighet och inflytande. Det innebär också att involvera människor tidigt i en betydelsefull process som syftar till att ge resultat i den regionala samhällsutvecklingen.

Varför medborgardialog

Medborgardialog ska alltid övervägas i samband med start-fasen inför ett beslut som direkt berör länets innevånare. Beslutet bör fattas i bred politisk enighet. Ställning ska tas till nyttan, påverkbarheten och syftet samt vilka nämnder och styrelser som eventuellt ska samverka om dialogen.

Organisation

Medborgardialogen initieras och beslutas av förtroendevalda i nämnder, styrelser eller regionfullmäktige med en tidplan som kopplas till varje beslut där medborgardialogen är inblandad. En styrgrupp har ansvaret för eventuell samordning av dialogprocessen.

Förtroendevalda

Medborgardialogen är de förtroendevaldas ansvar och verktyg. Resultatet av medborgardialogen ska ingå som underlag för det politiska avgörandet i frågan. Det slutgiltiga ansvaret för medborgardialogen och beslutsfattandet ligger alltid hos de förtroendevalda.

Deltagande

Alla länets innevånare ska ges goda förutsättningar att kunna delta:

- När ett beslut om medborgardialog är fattat ska alla länsinnevånare minst ha rätten att bli hörda.
- Genom att anpassa tidpunkt, form, metod och tilltal efter syfte och målgrupp för dialogen, ges goda förutsättningar för delaktighet.
- Grupper som på grund av socioekonomiska villkor, funktionsnedsättning, ålder, språk etc. som vanligtvis har svårare att göra sin röst hörd ska ges särskilda förutsättningar för deltagande.
- Grupper som berörs mer än andra av en fråga är särskilt viktiga att nå för dialog.
- Det ska vara tydligt och göras känt när, var och hur en medborgardialog genomförs.
- Varierande former av dialog ska erbjudas för att så många som möjligt ska kunna delta.
- Det ska finnas lättillgänglig och lättförståeligt faktaunderlag att ta del av inför en medborgardialog.
- Deltagarna ska vid varje dialogtillfälle informeras om vilken grad av inflytande de kommer att ges i dialogen samt hur åsikter och synpunkter kommer att behandlas.

Strävan ska vara att dialogen är utformad så att samhällets alla grupper ges likvärdiga möjligheter att delta. Syftet med medborgardialogen och invånarnas grad av inflytande ska styra valet av verktyg och metoder som ska användas i dialogen. Barns rätt att komma till tals ska särskilt beaktas. Verktyg som är anpassade att fånga in barns perspektiv ska användas i dialogen. Med barn avses personer upp till 18 år.

Återkoppling

Resultatet av en medborgardialog återkopplas alltid till de som deltagit. Återkoppling sker också offentligt via regionens webbplats och i möjligaste mån via media. En beskrivning av på vilket sätt medverkan i dialogen har påverkat processen ingår i återkopplingen.

Utvärdering

Processer, metoder och kompetens för medborgardialog utvärderas kontinuerligt vid varje tillfälle. Resultatet återkopplas så kvalitén på medborgardialogerna ständigt utvecklas.

Förslag till metoder och processbeskrivning

Skillnaden mellan medborgardialog och brukardialog

- *Medborgardialog* sker mellan förtroendevalda och innevånare och innebär att alla innevånare ska ges möjlighet att framföra åsikter, tankar och idéer.
- *Brukardialoger* sker mellan serviceorganisationer, till exempel sjukhus, hälsocentraler, folkhögskolor m.fl. och dess brukare (patienter, anhöriga, elever) vilket innebär att endast de som använder sig av servicen inbjuds att framföra synpunkter, tankar och idéer.

Överväganden inför medborgardialog

- Är frågan påverkbar?
- Är de förtroendevalda påverkbara?
- Behöver förtroendevalda mer kunskap om innevånarnas värderingar, prioriteringar och åsikter för att fatta bästa beslut?
- Kan medborgardialogen kring den aktuella fråga ge innevånarna större kunskaper om regionens ansvar och behov av prioriteringar?

Samtliga fyra frågor ska besvaras med **ja** inför en medborgardialog. Om någon fråga besvaras med nej eller om tveksamheter finns ska medborgardialoger inte genomföras.

Roll- och ansvarsfördelning

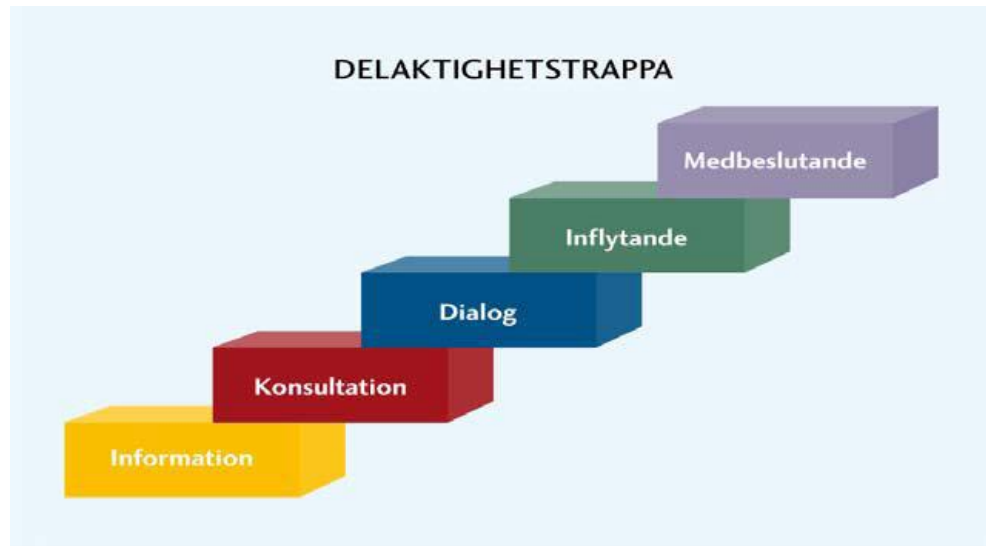
För att resultatet av en medborgardialog ska ge ett användbart beslutsunderlag för förtroendevalda behöver roller och ansvar tydliggöras.

Ansvarsfördelning för medborgardialoger mellan innevånare, förtroendevalda och tjänstemän:

- *Innevånarnas roll* är att föra fram sin åsikter, tankar och förslag samt argumentera och lyssna på olika ståndpunkter
- *Förtroendevaldas roll* ska vara att leda processen, lyssna och diskutera för att förmedla, förstå och få kunskaper om invånarnas åsikter och värderingar. Det handlar inte om att försvara partipolitiken
- *Tjänstemännens roll* är att ta fram faktaunderlag och stå för dokumentation av resultaten

Val av delaktighetsform och metod för medborgardialogen

Som stöd för avgörandet om hur dialogen genomförs används den så kallade delaktighetstrappan framtagna av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).



Grad av delaktighet	Kännetecken	Innevånarna får	Metodexempel
Information	Envägskommunikation	Veta	Tidning, webb, trycksak
Konsultation	Insamling av synpunkter, förfrågningar och klagomål	Tycka	Råd, enkäter, app, fokusgrupper, inlämnade förslag och synpunkter
Dialog	Diskussionsforum, möjlighet att i olika former möta andra för att föra dialog	Resonera	Open space, dialogcafé, webbforum, m.m.
Inflytande	Innevånarna ges möjlighet att vara delaktiga under en längre period utifrån ett övergripande tema	Planera/Genomföra	Framtidsverkstad, gemensamma projekt
Medbeslutande	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Rådslag med omröstning, medborgarbudget

Man bör tidigt i processen besluta sig för vilken grad av delaktighet innevånarna skall ha och utifrån det välja metod. Ingen delaktighetsform är bättre än någon annan, istället är det syfte, mål, målgrupp och tillgängliga resurser som tillsammans avgör valet av delaktighet och metod för medborgardialog. Lägsta graden av delaktighet är dock rätten att bli hörd (konsultation).

Resultaten ska användas

Resultaten från medborgardialogen inkluderas i beslutsunderlaget enligt plan. Hur detta går till beror på vilka frågor det rör sig om och hur processerna ser ut.

Återkoppling

Om deltagarna i dialogen inte deltar i det slutliga beslutsfattandet är det viktigt att de, och övriga innevånare, får veta vad som hände efter dialogen. Hur vissa synpunkter kom till nytta och varför man bortsåg från andra. Det viktiga är att, utöver det generella kommunikationsarbetet t.ex. i media eller på regionens hemsida, bjuda in till återkopplingsmöten och/eller sända specifika utskick riktade till deltagarna.

Utvärdering

Analys och utvärdering ska vara ett kontinuerligt inslag i medborgardialogarbetet och ligga till grund för utveckling och förbättring. Utgångspunkten för utvärderingen är principerna för medborgardialog och följer samtidigt processens olika steg.

Process och organisation

Aktivitet	Ansvarig
Steg 1 Beslut om medborgardialog. Syfte, mål och budget.	Nämnd, styrelse eller fullmäktige
Steg 2 Utse styrgrupp med ansvar för medborgardialogen. Gruppen fastställer omfattning, utvärderingsplan, tidsplan, plan hur resultatet ska användas samt kommunikationsplan.	Politiker inom berörda verksamheter
Steg 3 Dialogmetod. Vilket/vilka verktyg passar bäst för syftet och målgruppen samt hur mycket tid och resurser som finns till förfogande.	Styrgruppen med stöd av informationsenheten
Steg 4 Projektplan som klargör medborgardialogens omfattning, tidsram, nyckelaktiviteter och nyckeldatum, resurser som finns tillgängliga, extra resurser som behövs.	Styrgruppen
Steg 5 Information om projektplan till berörd nämnd, styrelse eller fullmäktige.	Styrgruppen
Steg 6 Genomförande. Det praktiskt arbete som krävs för att	Ansvariga politiker med stöd av

processen ska genomföras som bokning av lokaler, förberedelse av underlag, inbjudning av deltagare, planering av fika/mat till möten, förberedelse, genomförande av dialoger m.m.	styrgruppen
Steg 7 Sammanställning och analys av medborgardialogen	Styrgruppen
Steg 8 Resultaten används	Nämnd, styrelse eller fullmäktige
Steg 9 Återkoppling	Styrgruppen
Steg 10 Slutrapport.	Styrgruppen