

Policy för medborgar- och brukardialog

Remissversion 2017-08-25



Innehållsförteckning

Inledning	3
Definition	3
Syfte och målgrupp	3
Ansvar	3
Principer	4
Uppföljning	4

Inledning

Att ge individer möjlighet till inflytande och delaktighet samt att eftersträva hög kvalitet och effektivitet i kommunens tjänster utgör två övergripande mål för Haninge kommun.

Medborgar- och brukardialog är två viktiga verktyg för att stärka inflytande och delaktighet. Genom dessa dialoger stärks beslutsunderlaget och kunskapsunderlaget för förtroendevalda och för tjänstemän. Härigenom läggs en grund för höjd effektivitet och kvalitet i kommunens tjänster, vilket sammantaget leder till stärkt förtroende för de verksamheter kommunen bedriver.

Haninge kommun har stor erfarenhet av att bedriva dialog, inom olika typer av frågor, genom olika kanaler och gentemot olika målgrupper. Med denna policy läggs en grund för att stärka detta arbete ytterligare.

Definition

Medborgardialog handlar om frågor som berör kommunen som helhet och sker primärt mellan förtroendevalda och medborgare. Med medborgare menas i detta sammanhang personer som bor, vistas eller verkar i Haninge kommun.

Brukardialog är kopplad till enskilda delar av kommunens service, som situationen i en skola, förskola eller vårdboende och bedrivs primärt mellan tjänstemän och brukare.

Gränsdragningen mellan medborgar- och brukardialog är i praktiken flytande och diffus. Genom att ta ett samlat grepp om såväl medborgar- som brukardialog i denna policy, stärks tydligheten för hur detta arbete ska bedrivas, oavsett fråga eller process.

Syfte och målgrupp

Syftet med denna policy är att ange en syn på vad medborgar- och brukardialog är och centrala utgångspunkter för hur de ska bedrivas. Den primära målgruppen är förtroendevalda och tjänstemän i Haninge kommun.

Ansvar

Principiellt ansvarar förtroendevalda för att fatta beslut om att initiera en medborgardialog, samt att tillvarata den kunskap som samlas in. Ansvar för att initiera och tillämpa kunskapen inom ramen för brukardialog vilar primärt hos tjänstemannanivån. Tjänstemannanivån har ansvaret för att processleda såväl medborgar- som brukardialog under genomförandefasen.

Kommunstyrelsen har ett övergripande ansvar för att följa upp och utveckla kommunens arbete med medborgar- och brukardialog. Samtliga nämnder har ansvar att budgetera medel och avsätta resurser för att uppfylla samt följa policyn.

Principer

Fyra bärande principer ska vägleda allt arbete med medborgar- och brukardialog i Haninge kommun.

1. Komplement till representativ demokrati

Medborgar- och brukardialog är ett komplement till den representativa demokratin och utgör en del av Haninge kommuns styrmodell.

2. Strukturerad dialog

Alla dialoger inom Haninge kommun bedrivs på ett strukturerat och samordnat sätt; utifrån ett tydligt syfte, med ett tydligt ansvar och genom en målgruppsanpassad metodik som alltid inkluderar återkoppling. Härigenom visar kommunen respekt för samtliga deltagande parter och säkerställer att det skapas rätt förväntningar inför dialogen utifrån ett medborgar- och brukarperspektiv.

3. Inkluderande och välkomnande dialog

Samtliga dialoger strävar efter bred representation, genom att metodik utformas för att skapa ett inkluderande deltagande. I varje dialogtillfälle ska samtliga deltagande aktörer visa varandra respekt och ge varandra plats och utrymme att höras.

4. Långsiktigt värdeskapande dialog

Insamlade synpunkter, underlag till beslut eller förslag till beslut i samband med medborgar- och brukardialog ska dokumenteras, lagras och i möjligaste mån spridas internt och externt för att dra maximal nytta av insamlad kunskap. Genom utvärdering och uppföljning säkerställs att kommunen ständigt utvecklar och förbättrar arbetet med medborgar- och brukardialog.

Uppföljning

Kommunstyrelsen ska vid behov eller en gång per mandatperiod följa upp policyn och besluta om eventuella förändringar.