

Bilaga 1, policy för medborgar- och brukardialog:

Underlag till kommunstyrelseförvaltningens verksamhetsplanering

Remissversion 2017-08-25



Innehållsförteckning

Intern utbildning och information	3
Samordning och kunskapsspridning för höjd effektivitet	3
Harmonisera öppna kanaler	4
Dokumentation och hantering av data	4
Stöd och vägledning för breddat deltagande	5
Rutiner för kontinuerlig utvärdering, uppföljning och utveckling	5

Intern utbildning och information

Nuläge: Det finns en förvaltningsövergripande handbok i medborgardialog, som togs fram 2012. I denna läggs fokus på förutsättningar för att bedriva medborgardialog samt övergripande tips för planering och genomförande. Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit fram en egen handbok för att vägleda förvaltningens arbete med medborgardialog. När det gäller brukardialog finns inga förvaltningsövergripande riktlinjer eller vägledningar framtagna. Bland förtroendevalda och tjänstemän återfinns en varierande inställning till och kunskap om medborgardialog.

Syfte och målbild: Höj kunskapen om medborgar- och brukardialog bland förtroendevalda och tjänstemän och stärk samsynen om hur de ska bedrivas samt vilka värden de kan skapa.

Förslag till aktiviteter: Ta fram kommunövergripande riktlinjer för medborgar- och brukardialog. Upprätta kommunikationsplan för intern kunskapsspridning om medborgar- och brukardialog. Ta fram enkelt och pedagogiskt utbildningsmaterial som kan användas internt och uppdatera relevanta kanaler med aktuell och pedagogisk information. Utveckla grafisk modell för att illustrera vad medborgar- och brukardialog är och kan uppnå. För att nå målbilden krävs även att det utpekas stödfunktioner som kan ge kontinuerlig vägledning gentemot samtliga förvaltningar.

Huvudansvar: Enheten för strategisk planering med stöd av enheten för kommunikation och marknadsföring

Samordning och kunskapsspridning för höjd effektivitet

Nuläge: Det saknas idag rutiner och arbetssätt för hur samverkan bör utformas inom arbetet med medborgar- och brukardialog, inom och mellan förvaltningar. Detta tar sig bland annat uttryck i att resultat från dialoger inte sprids och kunskap går förlorad.

Syfte och målbild: Stärk samverkan inom arbetet med medborgar- och brukardialog, mellan förvaltningar. Målet är att förbättra spridning av kunskap från dialoger, för maximal tillämpning och implementering. Det är vidare en målbild att motverka överlappande dialoger och dialogtrötthet genom stärkt samverkan och samordning inom planering och genomförande av dialoger.

Förslag till aktiviteter: Utveckla rutiner och vägledning för stärkt samverkan och samordning inom planering, genomförande, analys, spridning av resultat samt uppföljning inom ramen för medborgar- och brukardialog.

Huvudansvar: Enheten för strategisk planering

Harmonisera öppna kanaler

Nuläge: Inom ramen för utvärderingen av dialoger i Haninge kommun¹ utkristalliserades tre typer av medborgardialoger. ”Öppna kanaler”, ”konceptdialoger” och ”punktdialoger”. Öppna kanaler står för kanaler som är ständigt öppna för att lämna förslag, synpunkter m.m. Utvärderingen konstaterar att det i Haninge kommun finns olika typer av öppna kanaler som utifrån ett medborgarperspektiv är svåra att skilja på. Det lyfts även fram att användbarheten inte är så väl utvecklad inom vissa av de öppna kanalerna. Det finns vidare otydliga administrativa rutiner för hur ärenden handläggs och det råder brister i återkoppling. Dessa problem är kopplade till såväl synpunktshanteringssystemet, medborgarförslag samt e-förslag.

Syfte och målbild: Förenkla användningen av - och stärk återkopplingen från - öppna kanaler utifrån ett medborgarperspektiv. Effektivisera handläggning av förslag och synpunkter inom förvaltning och beslutsfattande.

Förslag till aktiviteter: Utveckla och samordna digital infrastruktur, riktlinjer, handläggning och återkoppling inom ramen för öppna kanaler. Principen om ”en väg in” bör vara drivande utifrån medborgarperspektivet, för att underlätta och förenkla dialogen.

Huvudansvar: Enheten för digital utveckling med stöd av enheten för kommunikation och marknadsföring

Dokumentation och hantering av data

Nuläge: I dagsläget saknas det rutiner för att dokumentera, hantera och tillgängliggöra data och annat material från medborgar- och brukardialoger. Inte sällan sammanfattas en stor mängd data som samlats in under en dialog på ett sätt som gör det svårt att analysera och använda insamlad data på ett effektivt och långsiktigt sätt.

Syfte och målbild: Etablering av rutiner, samt digitalt gränssnitt, för dokumentation och lagring av data och material från medborgar- och brukardialoger, som leder till stärkt delning av och lärande från kunskapen som samlas in under dialoger.

Förslag till aktiviteter: Utveckling av modell för att vägleda hur data från medborgar- och brukardialog ska hanteras. Framtagande av rutiner och mallar kopplat till insamling, dokumentation och spridning av data och material. Etablering av digital plattform för att samla och sprida kunskap från medborgar- och brukardialoger.

Huvudansvar: Enheten för digital utveckling med stöd av enheten för strategisk planering

¹ Genomfördes under våren 2016 av konsultbolaget Sweco.

Stöd och vägledning för breddat deltagande

Nuläge: Medborgardialoger har en tendens att locka personer från resursstarka grupper.² Detta resulterar i att det finns ett problem med representativitet kopplat till många medborgardialoger. Utvärderingen av metoder och kanaler för medborgardialog lyfter fram att denna tendens även finns i dialoger genomförda i Haninge. Vissa projekt, som Speak app³, har initierats för att bredda deltagandet genom att etablera kanaler för att nå grupper som traditionellt tar begränsad plats under medborgardialoger. Även äldreförvaltningens dialogprojekt Framtidsgruppen är ett projekt som bidragit till ett breddat och fördjupat deltagande.

Syfte och målbild: Fler målgrupper som deltar i kommunens medborgardialoger.

Förslag till aktiviteter: Stärkt kunskap om vilka målgrupper som deltar i medborgardialoger, och vilka som saknas, genom kartläggning, analys och diskussion med förvaltningsrepresentanter. Framtagning av vägledning för stöd i arbetet med målgruppsanalys och breddat deltagande.

Huvudansvar: Enheten för strategisk planering med stöd av enheten för kommunikation och marknadsföring

Rutiner för kontinuerlig utvärdering, uppföljning och utveckling

Nuläge: Det saknas idag rutiner och ansvar för uppföljning och utveckling av metoder och verktyg för medborgar- och/eller brukardialog. Det finns svenska ramverk för uppföljning och utvärdering av medborgardialoger, exempelvis det som SKL tagit fram.⁴

Syfte och målbild: Etablering av mallar, rutiner och vägledning för utvärdering av enskilda medborgar- och brukardialoger. Detta arbete behöver utgå från olika möjligheter till att lägga tid på detta arbete hos förvaltningarna. Övergripande behöver det skapas ett ramverk och utpekas ansvar för strategisk uppföljning som kan vägleda ett kontinuerligt arbete med metodutveckling.

Förslag till aktiviteter: Etablera rutiner och ta fram mallar eller motsvarande för att stödja utvärdering och uppföljning. Etablera ett tydligt ansvar och en tydlig struktur för övergripande uppföljning och vidareutveckling, som säkerställer att kunskap från samtliga förvaltningar tillvaratas.

Huvudansvar: Enheten för strategisk planering

² SOU 2016:5 Låt fler forma framtiden, sid 403f

³ Mobilapplikation som riktar sig till ungdomar, 14-23 år.

⁴ SKL 2011 Handbok i utvärdering av medborgardialog