

Normerande styrdokument

Beslutsfattare:
Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig:
Kommunikationsdirektör

Datum:
2024-11-20

Diarienummer:
KSN-2024-02708

Riktlinje för dialog med de som bor och verkar i Uppsala kommun

Policy

Riktlinje

Rutin

Vägledning

Inledning

De som bor och verkar i Uppsala kommun ska vara delaktiga i att utforma samhället i Uppsala. Ett samordnat och systematiskt arbete med dialog med de som bor och verkar här har potential att leda till ökat samhällsengagemang, att fler perspektiv tas tillvara i utvecklingen av Uppsala och ökad tillit till kommunens verksamhet och förtroendevalda.

Den här riktlinjen är framtagen för att stödja kommunen i arbetet med dialoger. Den utgår från Uppsala kommuns kvalitetspolicy, policy för hållbar utveckling och policy för kommunikation. Här beskrivs bland annat att dialog med invånare, civilsamhälle och näringsliv ska vara centralt när Uppsala kommun utvecklar sin verksamhet och att vi ska lyssna på och ta tillvara invånarens synpunkter och idéer.

Syfte

Riktlinjen beskriver det systematiska arbetssättet för kommunens arbete med dialog, för att skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande för de som bor och verkar i Uppsala kommun.

Omfattning

Den här riktlinjen gäller för Uppsala kommun. I Uppsala kommun pågår varje dag aktiviteter för att skapa delaktighet och inflytande för invånare, civilsamhälle och näringsliv. Det sker många olika typer av dialoger, kommunikationsinsatser och möten med de som bor och verkar i Uppsala.

Riktlinjen omfattar dialoger som är öppna för allmänheten, eller definierade målgrupper som exempelvis unga, äldre, företagare eller föreningar. Det kan handla om dialoger beslutade av politiken, som är en del av den politiska styrningen och där deltagarna kan ges inflytande i dialogfrågan (medborgardialoger), eller om dialoger som inte är politiskt beslutade i syfte att ge deltagarna inflytande i beslutsfattandet. Det senare kan till exempel handla om att invånare och tjänstepersoner träffas för att öka kunskapen om en fråga genom att synliggöra olika perspektiv och erfarenheter.

Notera att begreppet dialog används som samlingsbegrepp för olika aktiviteter där de som bor och verkar i Uppsala kommun ges möjlighet att vara delaktiga i utvecklingen av Uppsala. Det kan ske genom olika metoder, till exempel digital enkät, fokusgrupp eller medborgarbudget.

Avgränsning

Riktlinjen omfattar inte brukardialog som innebär att tjänstepersoner löpande följer utvecklingen inom exempelvis omsorg eller dialoger i skolan med elever eller vårdnadshavare. Arbetet med rådgivande organ, så som brukarråd, styrs av riktlinjen för beredande och rådgivande organ i Uppsala kommun.

Riktlinjen är ett komplement till lagar och annan extern styrning av kommunala verksamheter. Vid en eventuell konflikt mellan statlig reglering och riktlinjen gäller statlig reglering.

Dialoger i Uppsala kommun

Ansvar för dialog

Initiativ till dialog kan komma från invånare, civilsamhälle, näringsliv, förtroendevalda eller tjänstepersoner.

Dialogansvaret i Uppsala kommun följer verksamheten. Varje nämnd ansvarar för dialog inom sitt verksamhetsområde.

Oavsett om dialogen är politiskt beslutad eller inte ska dialogen vara förankrad med förtroendevalda.

Principer för arbetet

Dialog ska alltid övervägas i början av ett uppdrag som direkt berör de som bor eller verkar i Uppsala kommun.

Tydligt syfte och grad av inflytande

Det ska vara tydligt för målgruppen för dialogen vad syftet är, vilken grad av inflytande de får och hur resultatet av dialogen ska användas.

Alla ska få möjlighet att delta

Alla berörda ska få likvärdiga möjligheter att delta. Uppsala kommun ska ta hänsyn till olika målgruppers behov och ge möjlighet för människor med olika förutsättningar att delta. För att inte missa relevanta perspektiv ska Uppsala kommun prioritera att lyssna på berörda målgrupper som inte redan kommit till tals i frågan, till exempel genom uppsökande arbete.

Samordna inom kommunen

Vid dialog med de som bor och verkar i kommunen ska Uppsala kommun uppträda som en kommun. Om dialogen berör flera av kommunens verksamheter ska den verksamhet som initierat dialogen samordna arbetet med andra berörda verksamheter. Inför en dialog ska Uppsala kommun ta tillvara synpunkter och underlag från tidigare dialoger.

Återkoppla resultatet av dialogen

Uppsala kommun ska återkoppla resultatet av dialogen till deltagarna. Deltagarna ska få information om hur resultatet används i nästa steg av arbetet. Ibland kan det vara lämpligt att återkoppla till en bredare krets av allmänheten för att förklara hur synpunkter och idéer från de som bor och verkar här har påverkat kommunens arbete.

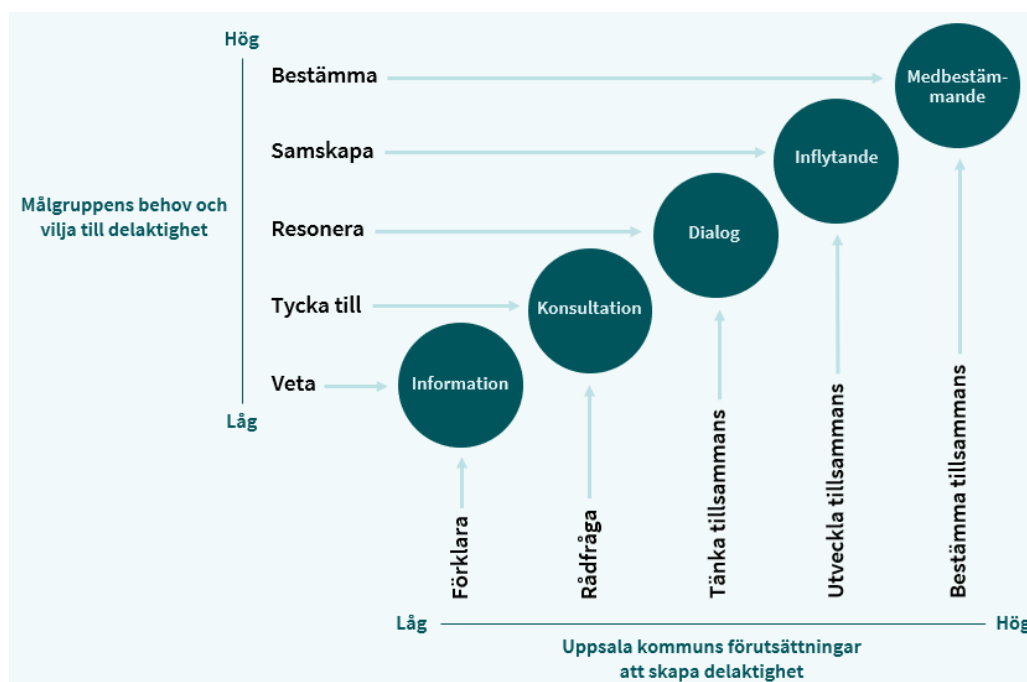
Använd delaktighetstrappan som stöd för att skapa rätt förväntningar

Uppsala kommun ska använda delaktighetstrappan som stöd när kommunen planerar dialoger. Modellen ger vägledning om metodval och vad deltagarna kan förvänta sig av dialogen.

Modellen tydliggör Uppsala kommuns förutsättningar att skapa delaktighet i dialogfrågan. Modellen tar också in målgruppens perspektiv och visar deras behov och vilja till delaktighet i frågan.

De olika matchningspunkterna (information, konsultation, dialog, inflytande och medbestämmande) står för olika grad av delaktighet och inflytande. Ingen matchningspunkt är bättre än någon annan. De passar olika bra i olika situationer. Vid ett och samma tillfälle är det möjligt att växla mellan flera matchningspunkter, exempelvis information och konsultation. Nedan beskrivs kännetecknen för respektive matchningspunkt.

När det är möjligt ska Uppsala kommun sträva efter att möta de som bor och verkar i Uppsala kommun på den matchningspunkt de önskar. Ibland är det inte möjligt utifrån kommunens förutsättningar att skapa delaktighet i frågan. Då är det viktigt att kommunen är tydlig med det i kontakten med målgruppen.



Figur 1: Modellen utgår från SKR:s delaktighetstrappa och har vidareutvecklats av Göteborgs Stad.

Information – förklara/veta

De som bor och verkar i Uppsala kommun behöver information om vad kommunen gör och varför för att kunna vara delaktiga. Om kommunens avsikt enbart är att informera ska det vara tydligt.

Konsultation – rådfråga/tycka till

De som bor och verkar i Uppsala kommun får möjlighet att ta ställning till vilket alternativ de föredrar eller ge sina synpunkter och förslag om en fråga. Deltagarna får tycka till utan att ta del av vad andra deltagare tycker i frågan.

Dialog – tänka tillsammans/resonera

De som bor och verkar i Uppsala kommun får möjlighet att utbyta tankar, perspektiv och erfarenheter med andra. Det innebär inte att deltagarna måste hitta gemensamma lösningar eller nå konsensus.

Inflytande – utveckla tillsammans/samskapa

De som bor och verkar i Uppsala kommun får möjlighet att delta under en längre tid och är med i en utvecklingsprocess från start till färdigt förslag som underlag till beslut.

Medbestämmande – bestämma tillsammans/bestämma

De som bor och verkar i Uppsala kommun får möjlighet att delta i processer under en längre tid och tillsammans med förtroendevalda, tjänstepersoner och andra samhällsaktörer medskapa, besluta och ta ansvar för genomförandet.

Ansvar

Kommunstyrelsen beslutar om riktlinjen och ansvarar för att förvalta den, vilket innebär att säkerställa tillämpning, uppföljning och revidering vid behov.

Nämnder ansvarar för att implementera riktlinjen i den egna verksamheten och kontinuerligt arbeta utifrån riktlinjen.

Kommunstyrelsen ansvarar för att sprida, informera och utbilda i riktlinjen. Kommunstyrelsen följer löpande upp riktlinjen och reviderar den vid behov.

Relaterade dokument

- Kvalitetspolicy
- Policy för kommunikation
- Policy för hållbar utveckling
- Riktlinje för beredande och rådgivande organ i Uppsala kommun