



## Stefna Akureyrarbæjar um íbúasamráð 2024-2026

### Framtíðarsýn

*Íbúasamráð er sjálfsagður og mikilvægur þáttur í verklagi Akureyrarbæjar við ákvarðanatöku, stefnumótun og þróun þjónustu. Akureyrarbær leitar markvisst og endurtekið eftir þátttöku og sjónarmiðum íbúa. Fjölbreyttum leiðum er beitt til að ná til mismunandi hópa samfélagsins, ekki síst þeirra sem hafa sjaldan frumkvæði af því að taka þátt. Sífelld er unnið að því að slípa til verkferla, skýra hlutverk og læra af reynslunni.*

*Stjórnsýslan er gagnsæ og áhersla er lögð á skilvirk samskipti milli íbúa og Akureyrarbæjar. Traust gagnvart stjórnsýslunni mælist hátt sem og almenn ánægja með þjónustu og starfsemi bæjarins. Íbúar og starfsfólk finna að tíma sem fer í undirbúning, framkvæmd og þátttöku í íbúasamráði er vel varið.*

### Tilgangur

Tilgangur samráðsstefnunnar er þríþættur:

**Gagnvart íbúum** er tilgangurinn að auka möguleika til áhrifa, bæta tengsl við samfélagið og sveitarfélagið, um leið og röddum ólíkra hópa er gefið aukið vægi.

**Gagnvart kjörnum fulltrúum** er tilgangurinn að bæta starfsumhverfi og ákvarðanatöku með upplýstri umræðu, auknum stuðningi, þekkingu og ríkari tengslum við íbúa.

**Gagnvart stjórnkerfinu** er tilgangurinn að festa í sessi íbúasamráð, efla traust íbúa á stjórnsýslunni, draga úr líkum á mistökum og gera þjónustuna betri og skilvirkari.

Stefnan skiptist í fjórar áherslur og meginmarkmið og 13 aðgerðir.

### Áherslur og meginmarkmið

#### 1. Markvisst íbúasamráð

- Akureyrarbær leiti í auknum mæli eftir skoðunum og hugmyndum íbúa gagnvart þjónustu og starfsemi sveitarfélagsins.
- Gengið verði lengra í samráði en lög gera ráð fyrir, einkum í skipulagsmálum, til að tryggja aðkomu íbúa eins snemma í ferlinu og mögulegt er.



- Í samráðsverkefnum fari fram greining á þeim hópum sem hafa ríka hagsmuni af því sem um ræðir og sérstaklega leitað til þeirra hópa sem eru ólíklegir til að tjá sig um það af sjálfsdáðum.

## 2. Fjölbreyttar aðferðir

- Margvíslegum leiðum verði beitt til að fá fram sjónarmið íbúa og lögð sérstök áhersla á að ná til mismunandi hópa samfélagsins, ekki síst þeirra sem hafa sjaldan frumkvæði af því að taka þátt.
- Rafrænar samráðsleiðir verði þróaðar áfram og notaðar í auknum mæli sem og nýjar óhefðbundnar samráðsaðferðir í bland við hefðbundnari leiðir, til að mynda rýnihópa, fundi og viðtöl.
- Leitast verði við að mæta fólki þar sem það er og nota fjölbreytta staði í nærumhverfi íbúa fyrir samráðsviðburði.
- Greining á þeim sem eiga mestra hagsmuna að gæta ráði því hvaða aðferðum er beitt.

## 3. Gagnsæi og miðlun

- Akureyrarbær standi þannig að upplýsingagjöf til íbúa að auðvelt sé að mynda sér skoðun á þeim málum sem samráð er um.
- Fjölbreyttar miðlunarleiðir verði notaðar og taki mið af mikilvægustu markhópum hverju sinni.
- Ef haldnir eru kynningarfundir verði leitast við að senda þá líka út rafrænt. Aðgengilegt myndefni verði sett í forgang við miðlun og flóknir textar einfaldaðir eins og kostur er.
- Við upphaf allra íbúasamráðsverkefna verði gerð upplýsingaáætlun sem taki mið af greiningu á þeim sem hagsmuna eiga að gæta.

## 4. Endurgjöf

- Markviss og skýr svörun til þeirra sem taka þátt í samráði verði órjúfanlegur hluti af ferlinu, ekki síst þegar ekki er fallist á tillögur eða athugasemdir.
- Við upphaf allra samráðsverkefna komi skýrt fram hvernig eigi að haga endurgjöf til þátttakenda.
- Að loknu íbúasamráði skal þakka þátttakendum fyrir þeirra framlag og upplýsa um næstu skref.



## Aðgerðir

### 1. Samráð um stefnur

Samráð verði haft um nýjar stefnur sem Akureyrarbær setur. Til að byrja með verði efnt til samráðs um nýja menningarstefnu.

Tímarammi: 2024.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs og forstöðumaður atvinnu- og menningarmála.

### 2. Verklag við íbúasamráð

Efnt verði til fræðslu fyrir stjórnendur bæjarins um:

a) Handbók um íbúasamráð í sveitarfélögum og þátttöku íbúa.

b) Gátlista til stuðnings við skipulag og undirbúning íbúasamráðs.

Starfsfólk þjónustu- og skipulagssviðs og mannauðssviðs útbúi einnig á þessum grunni einfalda verklýsingu fyrir samráð hjá Akureyrarbæ sem skýri ferlið og leiðirnar. Meðal annars verði teknar saman og settar fram á aðgengilegan hátt leiðbeiningar um greiningu á hagsmunahópum.

Tímarammi: Haust 2024.

Ábyrgð: Forstöðumaður þjónustu og þróunar og forstöðumaður mannauðsdeildar.

### 3. Verkefnastjóri upplýsingamiðlunar

Tiltekinn starfsmaður á þjónustu- og skipulagssviði hafi íbúasamráð sem umtalsverðan hluta af sinni starfslýsingu ásamt upplýsingamiðlun sem er lykilatriði í samráði. Verkefnastjóri vinni að því að skipuleggja og leiða íbúasamráð þvert á svið og deildir.

Tímarammi: Vor 2024.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs og forstöðumaður atvinnu- og menningarmála.

### 4. Hverfisnefndir lagðar niður

Hverfisnefndir verði lagðar niður enda hafa þær verið að mestu óvirkar undanfarin ár. Í stað þeirra verði öðrum aðferðum beitt sem henta samráðsefninu hverju sinni. Engar breytingar verða þó á hverfisráðum Hríseyjar og Grímseyjar nema til eflingar þeirra.

Tímarammi: Vor 2024.

Ábyrgð: Forstöðumaður þjónustu og þróunar.



## 5. Hverfafundir

Hverfafundir verði haldnir árlega að vori þar sem íbúum gefst kostur á að ræða við kjörna fulltrúa og starfsfólk bæjarins, koma á framfæri hugmyndum, tillögum og ræða málefni sem snúa að nærumhverfinu. Stefnt skuli að því að nota grunnskóla bæjarins sem fundarstaði og til skiptis, þannig að í hverju skólahverfi verði fundur að jafnaði annað hvert ár.

Tímarammi: Fyrstu fundir vor 2024. Reynsla af þeim notuð til að meta fyrirkomulag til framtíðar.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs og sviðsstjóri fræðslu- og lýðheilsusviðs.

## 6. Framkvæmdir umhverfismála

Við skipulag og forgangsröðun minniháttar nýframkvæmda eða viðhaldsverkefna í bæjarlandinu, svo sem við gerð nýrra leiksvæða, bekkja eða áningarstaða verði haft samráð við öldungaráð, ungmennaráð og samráðshóp um málefni fatlaðs fólks og leitað eftir nýjum hugmyndum og mati á valkostum.

Tímarammi: Vor 2024.

Ábyrgð: Sviðsstjóri umhverfis- og mannvirkjasviðs

## 7. Samráð um uppbyggingarsvæði

Víðtækt samráð verði haft við íbúa um skipulag og uppbyggingu á lykilþróunarsvæðum, svo sem á tjaldsvæðisreit við Þórunnarstræti og Akureyrarvelli. Haldnir verði kynningarfundir, vinnustofur og öðrum aðferðum beitt til þess að ná til fólks, einkum þess sem hefur mikla hagsmuni af málinu en er ólíklegt til þess að tjá sig um það af sjálfsdáðum.

Tímarammi: 2024-2026.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs og skipulagsfulltrúi.

## 8. Okkar Akureyri

Unnið verði áfram að því að gera samráðssvæðið *Okkar Akureyri* að megin rafræna samráðsvettvangi sveitarfélagsins þar sem íbúar geta á einfaldan hátt sett fram hugmyndir og ábendingar. Lausnin verði kynnt sérstaklega fyrir starfsfólki sveitarfélagsins, m.a. með frétt á starfsmannavef, og notuð fyrir a.m.k. fimm samráðsverkefni á næstu tveimur árum. Í tengslum við eitt þessara samráðsverkefna verði sérstök áhersla á að kynna *Okkar Akureyri* fyrir börnum og ungmennum í sveitarfélaginu og þau hvött sérstaklega til að taka þátt.

Tímarammi: Kynning 2024. Fimm verkefni fyrir lok árs 2025.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs.



## 9. Vefsvæði

Sérstakt vefsvæði á *akureyri.is* verði útbúið fyrir öll stærri samráðsverkefni þannig að íbúar geti á öllum stigum fylgst með framgangi mála. Upplýsingar um helstu niðurstöður íbúasamráðs verði undantekningalaust gerðar aðgengilegar á heimasíðu bæjarins.

Tímarammi: 2024-2026.

Ábyrgð: Vefstjóri, forstöðumaður þjónustu og þróunar og viðkomandi sviðsstjórar/ábyrgðarmenn samráðsverkefnis.

## 10. Lifandi miðlun á skjánum og vettvangi

Kannaðir verði kostir þess að kaupa aðgang að hugbúnaði eða efla núverandi kortasjá bæjarins til að miðla á stafrænan og myndrænan hátt helstu upplýsingum um samráð, ekki síst í skipulagsmálum og verkefnum sem snúa að umhverfinu, til þess að auðvelda fólki að mynda sér skoðun. Tæknilausnin gegni einnig lykilhlutverki í endurgjöf til þátttakenda í samráði, einkum að útskýra hvaða hugmyndum/ábendingum hægt sé að verða við og hverjum ekki. Lögð verði áhersla á lifandi miðlun á vettvangi þegar við á, t.d. með gönguferðum með leiðsögn um skipulagssvæði.

Tímarammi: 2025.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs, sviðsstjóri umhverfis- og mannvirkjasviðs og skipulagsfulltrúi.

## 11. Tilkynningar í símann

Við þróun á 2. áfanga íbúaapps Akureyrar verði lögð áhersla á flokkinn *tilkynningar* með það að markmiði að leyfa notendum að velja hvaða upplýsingar þeir fá í símann.

Tímarammi: 2024.

Ábyrgð: Forstöðumaður þjónustu og þróunar.

## 12. Skiljanlegt tungumál

Í öllum samráðsverkefnum verði horft til þess að einfalda flókna texta eins og mögulegt er, þannig að öll geti skilið og ekki síst börn og ungmenni. Í stærri verkefnum verði helstu skjöl og gögn máls þýdd og birt á ensku og pólsku og eftir atvikum fleiri tungumálum. Mótuð verði málstefna fyrir sveitarfélagið.

Tímarammi: 2024.



Akureyrarbær

Ábyrgð: Forstöðumaður þjónustu og þróunar og forstöðumaður atvinnu- og menningarmála.

### **13. Svörun ábendinga**

Starfsfólk þjónustu- og skipulagssviðs útbúi skilvirkt ferli sem tryggi að allar ábendingar fái efnislega skoðun innan bæjarkerfisins og verði svarað innan tiltekins tíma, þ.e. innan sjö daga

Tímarammi: Í gangi – 2024.

Ábyrgð: Sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs.

*Samþykkt í bæjarráði 1. febrúar 2024*

*Samþykkt í bæjarstjórn 6. febrúar 2024*



## Viðauki: Staða mála, tilurð og leiðarljós stefunnar

Á síðasta kjörtímabili var lögð aukin áhersla á að Akureyrarbær tileinki sér nýjungar í íbúasamráði og hefur það ekki síst birst í skipulagsmálum. Þá fékk sveitarfélagið ásamt Sambandi íslenskra sveitarfélaga styrk úr Jöfnunarsjóði til að standa fyrir reynsluverkefni á sviði íbúasamráðs og var þremur öðrum sveitarfélögum boðin þátttaka í verkefninu sem naut ráðgjafar sænskra sérfræðinga á þessu sviði. Það hefur því mikið lærst á síðustu misserum.

Samkvæmt þessari stefnu verður innleidd hugmyndafræði sem Samband íslenskra sveitarfélaga hefur sett fram í *Handbók um íbúasamráð í sveitarfélögum og þátttöku íbúa* en þar er sótt í reynslu og þekkingu Sænska sveitarfélagasambandsins sem hefur undanfarna tvo áratugi lagt áherslu á þróun íbúasamráðs og sótt þekkingu og fyrirmyndir til m.a. Kanada, Bretlands og Danmerkur.

Ásamt innleiðingu nýrrar hugmyndafræði er í stefnunni lögð áhersla á að bæta þau samráðsferli sem nú þegar eru til staðar hjá Akureyrarbæ. Samráð í skipulagsmálum er vel skilgreint í lögum en markmiðið er að ganga lengra en lögbundin skilyrði segja til um ekki síst með útskýringum og fjölbreyttum miðlunaraðferðum. Auk þess eru tækifæri til umbóta fólgin í lögbundnu og ólögbundnu samráði sem nú þegar á sér vettvang hjá Akureyrarbæ, til að mynda í formi hverfisnefnda Hríseyjar og Grímseyjar, ungmennaráðs, öldungaráðs og samráðshóps um málefni fatlaðs fólks. Mikilvægt er að samráð við þessa hópa fari fram þegar væntanleg samráðsefni eru í undirbúningi en ekki á lokastigum máls.

Í samtölum við núverandi samráðshópa hefur komið fram að þeir vilji gjarnan koma fyrir að málum og fá til sín fleiri mál en verið hefur. Í því ljósi er mikilvægt að skilgreina aðkomu þessara hópa vel og leita leiða til að þekking, reynsla og innsýn þeirra nýtist sem best. Ungmennaráð hefur áheyrnarfulltrúa í fræðslu- og lýðheilsuráði og umhverfis- og mannvirkjaráði. Það hefur ekki gilt um öldungaráð eða samráðshóp um málefni fatlaðs fólks en þess ber að geta að bæjarstjórn Akureyrar skipar hluta þeirra fulltrúa ólíkt því sem gerist í ungmennaráði. Þegar Akureyrarbær skipuleggur samráðsverkefni skv. þessari stefnu er brýnt að leita alltaf til þessara hópa.

Hverfisnefndir hafa verið við lýði á Akureyri síðan 2002 en skiptar skoðanir eru um hversu vel þær virka sem samráðsvettvangur við íbúa og hvort þær auki raunverulega áhrif íbúa í einstökum hverfum. Í þessari stefnu er lagt til að fyrirkomulag hverfisnefnda á Akureyri verði endurskoðað og kannað hvort aðrar leiðir geti hentað betur, s.s. reglulegir hverfisfundir með íbúum. Jafnframt má gera ráð fyrir að nýjar leiðir eins og samráð í gegnum vefinn *Okkar Akureyrarbær* geti komið í staðinn fyrir hverfisnefndir. Ekki eru þó lagðar til breytingar á hlutverki hverfisráða í Hrísey og Grímsey sem hafa þann megintilgang að vera ráðgefandi og gera tillögur um málefni eyjanna, en mikilvægt er þó að auka enn frekar tengsl hverfisráðanna við stjórnkerfið og tryggja að mál á þeirra vegum fari í réttan farveg. Að undanförunu hafa verið



Akureyrarbær

stigin skref í þá átt, meðal annars með ráðningu starfsmanns á þjónustu- og skipulagssviði í Hrísey sem hefur það sem eitt af meginverkefnum að halda utan um fundi hverfisráðs og fylgja málum eftir. Þá hefur verið útnefndur tengiliður innan stjórnkerfisins sem hefur sambærilegt hlutverk við hverfisráð í Grímsey. Bæjarráð hefur jafnframt samþykkt að bæjarfulltrúar skiptist á að sitja sem áheyrnarfulltrúar á fundum hverfisráðanna.

Nefnt hefur verið að almenn svörun Akureyrarbæjar við erindum sem berast mætti vera markvissari og að betri eftirfylgni sé með því að þeim sé áreiðanlega svarað. Úr því er brýnt að bæta og helst það í hendur við samráðsverkefni að því leyti að þeim telst alls ekki lokið nema endurgjöf til þátttakenda hafi farið fram.