



Krokoms  
kommun  
KROKOMEN TJIELTE

## Strategi för medborgardialog

*Vi gör plats för växtkraft*



## Krokoms kommuns styrdokument

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

POLICY – Krokoms kommuns hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

**Fastställt av:** Kommunfullmäktige

**Datum:** 28 september 2016

**För revidering ansvarar:** Kanslichef

**Dokumentet gäller för:** Hela organisationen

**Dokumentet gäller till och med:** Tills vidare

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Medborgardialog i Krokoms kommun .....</b>	<b>5</b>
1.1	Varför medborgardialog .....	6
1.1.1	Vinster med medborgardialog.....	7
1.1.2	Meningsfull dialog .....	7
1.1.3	Principer för medborgardialog .....	7
1.2	Organisation .....	8
1.3	IT-verktyg för medborgardialog .....	8
1.4	Möjlig arbetsgång .....	9
1.5	Kommunikationsprocess .....	10



# 1 Medborgardialog i Krokoms kommun

Demokrati är mer än att bara rösta vart fjärde år. Krokoms kommun har via sitt styrsystem tydligt visat sin ambition att utveckla kommunen i dialog med medborgaren. Kommunens inriktningsmål pekar direkt på vikten av att utveckla demokratin.

*”I Krokoms kommun ska medborgaren ha inflytande över kommunens utveckling”*

Kommunfullmäktiges resultatindikator styr ytterligare mot att nämnderna ska formulera och måttsätta

*”Hur väl kommunen möjliggör för medborgarna att delta i kommunens utveckling”*

Kommunstyrelsens verksamheter har ett särskilt uppdrag att bistå kommunens nämnder/styrelser och förvaltningar med kunskap och metoder att föra dialog med medborgaren. Särskilt fokus har dialogen med ungdomar.

*”Kommunstyrelsens verksamheter ska bidra till medborgardialog så väl som genom utveckling av teknik som metoder för dialog.”*

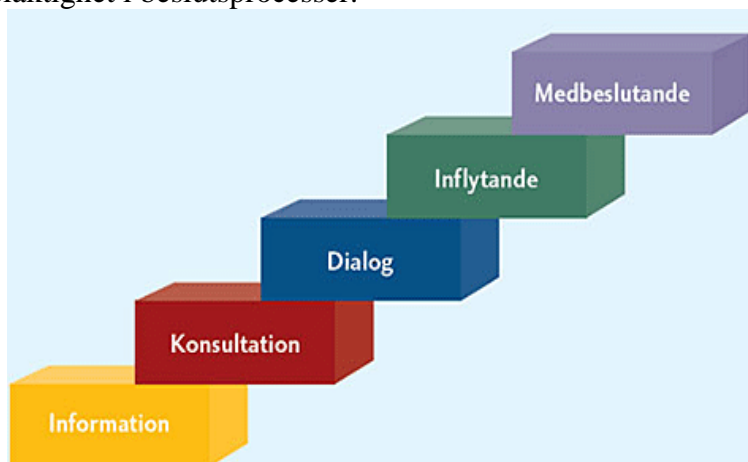
Det finns egentligen ingen fråga som inte medborgarna kan tycka till om, bortsett från beslut som rör enskilda individer. Det är omöjligt att ha medborgardialog inför alla beslut som fattas och med hjälp av nedanstående frågor kan man urskilja vilka frågor man vill genomföra medborgardialog kring:

- Behöver vi som förtroendevalda mer kunskaper om medborgarnas värderingar, prioriteringar och åsikter kring denna fråga för att fatta det bästa beslutet?
- Kan en medborgardialog kring denna fråga ge medborgarna större kunskaper om och på vilket sätt man som medborgare kan påverka ett beslut, om kommunens ansvar och behov av prioriteringar?

Det finns också speciallagstiftningar som reglerar kommunal verksamhet där det finns angivet på vilket sätt enskilda personer kan ha insyn och lämna synpunkter i beredning av ärenden. Exempel på detta är

- Plan och bygglagen 3 kap § 9, 5 kap § 11 (Samråd gällande översiktsplan)

Inför de beslut som ska fattas bör man ta ställning till hur man kan möjliggöra för medborgarna att vara delaktiga. Det är också viktigt att tydliggöra vilken form av delaktighet medborgarna kan förvänta sig. Delaktighetstrappan tydliggör olika nivåer av delaktighet i beslutsprocesser:



**Information:** För att kunna vara delaktig behöver man vara väl informerad och ha möjlighet att ta till sig kunskaper om den fråga som ska behandlas. Vissa beslut är inte lämpade för medborgardialoger men medborgarna har rätt att bli informerade om vilket beslut som har fattats.

**Konsultation:** Medborgarna har möjlighet till att ta ställning till vilket alternativ de tycker är mest lämpligt för en aktuell fråga. Här utgår man från färdiga alternativ som är beredda av professionen och godkända av de förtroendevalda och där medborgarna får ta ställning till om de föredrar alternativ 1 eller 2 eller A eller B.

**Dialog:** Människor får möjlighet att möta andra för att föra dialog om en aktuell fråga. Utgångspunkten är att alla ska få föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på frågan. Grunden är att man inte behöver nå konsensus.

**Inflytande:** Medborgarna ges möjlighet till inflytande i en utvecklingsprocess som underlag till politiska beslut. Deltagandet blir på en djupare nivå.

**Medbeslutande:** Den representativa valda församlingen har valt att delegera ansvar till nämnd eller styrelse där delegaterna inte är valda utifrån partitillhörighet utan valda som person. Exempel: skolstyrelser där föräldrar ingår som medlemmar.

## 1.1 Varför medborgardialog

Medborgardialog handlar om att se medborgarnas kunskaper som en tillgång för att forma framtidens kommun. Det handlar om att använda flera olika metoder för att få kunskap om medborgarnas värderingar och att ge medborgarna kunskaper om kommunens ansvar, styrning och verksamhet. Det handlar om att genom systematiska dialoger både stärka demokratin och öka effektiviteten. Att föra in medborgardialog som en del i styrprocessen i kommunen innebär inte att den ersätter det representativa systemet. Syftet är snarare att stödja det genom ökad transparens och kunskap om systemet. Därmed utvecklas ett samspel mellan de som styr och de som blir styrda. Medborgarens aktiva deltagande stärker demokratin och gör skillnad för alla deltagare.

### 1.1.1 Vinster med medborgardialog

Utöver demokrativinster har utvecklingen under de senaste åren visat att man även når effektivitetsvinster med hjälp av systematisk medborgardialog.

Exempel på en demokrativinst är att medborgardialoger tidigt i beslutsprocessen skapar ökat engagemang och ansvar hos medborgarna. En annan vinst är att olika intressegrupper ges möjlighet att mötas och lösa problem gemensamt.

Exempel på en vinst ur ett effektivitetsperspektiv är att systematiska medborgardialoger kan ge en bättre samstämmighet mellan utbud och medborgarnas behov. Ökad transparens leder till bättre kvalitet på kommunens tjänster.

### 1.1.2 Meningsfull dialog

Dialogen med medborgarna måste vara meningsfull. Det krävs ett vinna–vinna-perspektiv om vi ska lyckas skapa ett engagemang hos medborgarna. Två viktiga frågor måste ställas; är frågan påverkbar och är jag påverkbar? Det krävs ett ja på båda för att fortsätta processen.

Följande framgångsfaktorer bör vara uppfyllda för att dialogen ska upplevas som meningsfull:

- Dialog tidigt i processen
- Ärligt uppsåt från politiker och tjänstemän
- Det måste handla om en fråga som är intressant för medborgarna
- Medborgardialog ska vara inlagd i styrprocess och tidplan
- Tydligt syfte och tydliga ramar
- Skapa rutiner för att nå så många som möjligt
- Visualisera
- Återkoppla

### 1.1.3 Principer för medborgardialog

Följande principer har formulerats till stöd för arbetet med medborgardialog:

- Medborgardialogen skall alltid stödja och utgå från kommunens styrdokument.
- Frågor för medborgardialog ges efter initiativ från ordförande i nämnd eller styrelse.
- Arbeta med kommunens utveckling som kan ha väsentliga konsekvenser för medborgarna ska föregås av medborgardialog.
- Medborgarna måste ges verkliga möjligheter att delta.
- Samarbete med organisationer, råd och föreningar ska bibehållas och utvecklas
- Kommunfullmäktiges presidie har ansvaret att föra medborgardialog på kommunövergripande nivå.
- Medborgardialog förutsätter ett öppet förhållningssätt från politiker och tjänstemän.

- Medborgarens aktiva deltagande stärker demokratin och ger bättre beslutsunderlag.

Fokusområden för medborgardialogen är:

- Utveckling
- Visioner
- Demokrati (med särskilt fokus på ungdomar)

## 1.2 Organisation

Medborgardialoger planeras och genomförs av kommunfullmäktiges presidie eller någon verksamhetsnämnds presidie med stöd från tjänstemän. Politiker och tjänstemän för dialog med medborgaren, lyssnar, antecknar och rapporterar tillbaka till kommunfullmäktige eller nämnd vilket i sin tur bidrar till bättre dialog i respektive organ.

Dialogen ska ske i ett trepartsarbete mellan politiker, medborgare och tjänstemän.

Tjänstemännens roll är att vara processledare för att ta fram faktaunderlag, leda processen utifrån den metod som valts för dialogen och stå för dokumentationen av det som kommer fram.

Medborgarnas roll är att föra fram sin syn på en fråga och i samspel med andra argumentera och lyssna på olika ståndpunkter.

Verkställighet återkopplas av tjänsteman till berörd verksamhetsansvarig chef.

Politik återkopplas i form av rapport och skriftliga förslag till KF och till partierna via ledamöterna i beredningen.

## 1.3 IT-verktyg för medborgardialog

Människor kommunicerar idag genom nya kanaler, engagerar sig via sociala medier och väljer nya arenor för att göra sin röst hörd. Medborgarna har en allt högre utbildningsnivå. De har större kunskaper om hur de kan påverka beslut och en större tilltro till den egna förmågan att välja och påverka servicen från vår kommun. Detta påverkar vårt demokratiska system. Vi står inför utmaningen att möta medborgarnas nya sätt att kommunicera. System och metoder måste utvecklas för att möta medborgarna och göra det möjligt att vara delaktig på de nya arenorna.

Exempel på IT-verktyg är hemsida, facebook, SMS, chat, GIS-system och medborgarpanel. Krokoms kommun ska med hjälp av IT-verktyg:

- Synliggöra det representativa systemet och politiken på hemsidan
- Synliggöra hur medborgarna har möjlighet till kontakt och utöva inflytande
- Presentera information på ett lättillgängligt sätt genom bild och ljud
- Utveckla möjligheter för medborgarna att uttrycka sina åsikter och utöva inflytande
- Utveckla möjligheter för medborgarna att diskutera idéer och förslag med varandra.



## 1.4 Möjlig arbetsgång

Steg 1: Tillsätt planerings- och projektgrupp

Steg 2: Utarbeta och fastställa projektplan

- Målgrupper – vilka?
- Geografiska områden/kommundelar. Vilka?
- Lämpliga frågeställningar?
- Tidslinje med aktiviteter/händelser som skall genomföras. Viktiga datum
- Budget, för personal som behöver vara inblandade
- Vem tar fram fakta i ärendet?
- Inbjudan/inbjudningar
- Metoder- i processen kan flera metoder användas.
- Dokumentation
- Kommunikationsplan – Vilka, när, var och hur sker information.
- Uppföljning och utvärdering

Steg 3: Information/Kommunikation

- Information/kommunikation är viktig under hela processen.
- Från början för att få berörda intresserade.
- Under processen så att människor får information om vad som händer.
- I slutet för att se till så att berörda är medvetna om vilken skillnad processen har gjort.

Steg 4: Användning av resultat samt utvärdering av dialogprocessen

- Hur resultaten av processen kommer att användas.
- Hur resultaten kommer att bilda underlag för beslutsfattande.
- Hur de slutliga resultaten kommer att rapporteras tillbaka till deltagarna och andra.
- Hur kommer man att veta om processen har varit en framgång?

Steg 5: Sammanställning och utvärdering

- Anteckningar och resultat sammanställs i form av rapporter, filmer, redovisning på hemsida mm.
- Kommunicera med ansvariga politiker och tjänstemän samt till deltagare och medborgare i övrigt.

## 1.5 Kommunikationsprocess

Redan i inledningen av en styrprocess bör frågan om hur kommunikationen kring det beslut man ska fatta redas ut. På ett tidigt stadium bör därför en kommunikationsstrategi tas fram. Det är inte möjligt att nå alla invånare i en medborgardialog, men genom att använda flera olika metoder för att kommunicera ökar chansen att nå så många som möjligt. Kommunikationsstrategin måste dock stå i proportion till frågans vikt och intresse.

I kommunikationsprocessen ingår också en planering av den interna informationen. Att tidigt informera och engagera medarbetarna gör att de kan bli medspelare i stället för motspelare på vägen fram mot beslut.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Se kommunens Kommunikationsplattform för mer information.