

# Anvisningar för medborgardialog i Motala kommun

Motala kommun



**Beslutsinstans:** Kommunchefens ledningsgrupp  
**Datum:**  
**Reviderande instans:** Kommunchefens ledningsgrupp  
**Datum:**  
**Gäller från:** 2016-08-18

**Diarienummer:** 15/KS 0066  
**Paragraf:**  
**Diarienummer:**  
**Paragraf:**

# Anvisningar för medborgardialog i Motala kommun

## Inledning

Motala kommun har fastställt Riktlinjer för medborgardialog och medborgardialog är nu en del av kommunens lednings- och styrningssystem – LedMot. Riktlinjerna beskriver vad medborgardialog är, och vad som är viktigt att tänka på när man vill genomföra medborgardialog. Du hittar riktlinjerna på vårt intranät och på [www.motala.se](http://www.motala.se)

Det här är anvisningar om hur man gör! Dessa anvisningar kompletterar riktlinjerna och ska vara till praktisk hjälp för såväl förtroendevalda som tjänstemän i ett metodiskt och väl genomtänkt arbete med medborgardialog – från planering, via genomförande, till uppföljning.

## Förord

*”Vi är Motala, Östergötlands sjöstad. En öppen och levande kommun där synen på mångfald och människors lika värde lägger grunden till trygghet, delaktighet och jämställdhet... Visionen om Motala bygger på öppenhet och att vi hela tiden söker möjligheter till förbättringar och nyskapande. Tillsammans vill vi åstadkomma en ljus och hållbar framtid i en sjöstad som gör avtryck både inom och långt utanför regionens gränser. Motala är sjöstaden som vi alla trivs i och som gör oss stolta.”*

Texten är hämtad ur det lokala utvecklingsprogrammet, LUP och beskriver visionen för Motala 2030. Utvecklingsprogrammet formas av den politiska majoriteten och är ledstjärnan för kommunens utveckling i ett längre perspektiv. Det är en skön bild som målas upp – bilden av det goda livet i Motala. Men hur når vi dit och vilka kan bidra? Svaret är: Alla!

Utvecklingen av motalabornas delaktighet och engagemang är en viktig fråga för Motala kommun och på sikt avgörande för framgångsrik lokal demokrati och utveckling. Det är vi tillsammans som skapar det goda livet i samtal där så många som möjligt får ge uttryck för sina tankar, åsikter, idéer och drömmar! Där man som kommunmedborgare blir sedd och hörd och där man ges möjlighet att vara delaktig och har en reell möjlighet att påverka. Otaliga frågor på vägen mot visionen ska avgöras i den politiska processen och beslutas av oss förtroendevalda men i ett väl genomarbetat beslutsunderlag hörs medborgarnas röster.

Elias Georges  
Kommunfullmäktiges ordförande

## Olika former för delaktighet och inflytande

Medborgarnas möjlighet till insyn och påverkan beror på vilka ”dörrar” kommunen väljer att öppna. Bilden illustrerar utrymmet för delaktighet på olika nivåer. En väl genomtänkt medborgardialog innebär i regel aktiviteter på flera nivåer. Inom varje nivå finns en mängd olika metodval att göra.

*Information* och kunskap är en förutsättning för att medborgarna ska kunna delta i en dialog och ta ställning i en fråga. Om din dialog enbart innehåller information - måste det deklarerats tydligt.

I en *konsultation* rådföras medborgarna - utöver exemplen nedan så kan det ske genom olika former av samråd och överläggningar.

I en *dialog* ges medborgarna möjlighet att möta andra för att föra samtal om olika frågor som rör samhällets utveckling. Utgångspunkten är att alla ska få föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på frågan och man behöver inte komma till konsensus. För många förtroendevalda är det fysiska mötet med medborgarna av stor betydelse för uppdraget som politiker.

*Medskapande*. På den här nivån sker ett samarbete med medborgarna från planering till genomförande av en åtgärd inom vissa givna ramar. Medborgarna är med i en utvecklingsprocess från det vita pappret till färdigt förslag som underlag till politiska beslut. Här ges medborgarna en mer aktiv roll.

*Medbeslutande* är den högsta nivån för delaktighet och inflytande. I den representativa demokratin kan man säga att folket styr genom att vid allmänna val välja sina företrädare med rätt att besluta i dess ställe. Medbeslutande innebär att den ansvariga politiska församlingen lämnar ifrån sig någon del av beslutet till medborgarna eller en grupp av medborgare

Former av delaktighet	Kännetecken	Medborgaren får	Exempel på metoder
<b>Information</b>	Envägs-kommunikation Frågor och svar	Veta	Tidning Webb Trycksak Stormöte
<b>Konsultation</b>	Inhämta synpunkter	Tycka	Enkät Fokusgrupp Medborgarvandring
<b>Dialog</b>	Utbyte av tankar Ofta flera tillfällen	Resonera	Dialogcafé Rådslag Politikerlunch
<b>Inflytande</b>	Aktiviteter planeras och genomförs	Genomföra	Trygghetsvandringar Samråd
<b>Medbeslutande</b>	Gemensamt beslutsfattande	Bestämma	Medborgarbudget

## Medborgardialog - del av Motala kommuns ledning-och styrning?

Ett systematiskt arbete med medborgardialog blir en garanti för att de politiska riktlinjerna följs. Det innebär att vi tar delaktighet och inflytande genom medborgardialog på allvar och ser till att genomföra den med den kvalité som medborgarna kan förvänta sig. Vikten av att använda medborgardialog som ett verktyg finns inskrivet i kommunens lednings- och styrningssystem – LedMot

Medborgardialog blir en del av årshjulet enligt följande:

- ✓ De medborgardialoger som planeras dokumenteras i nämndernas årliga verksamhetsplaner.
- ✓ I januari-februari varje år information i KF – genomförda och planerade medborgardialoger i samtliga nämnder och KS.
- ✓ Uppföljning i delårsrapport och årsredovisning
- ✓ Analys i planeringsförutsättningarna för kommande år - erfarenheter och fortsatt inriktning.

## Framgångsfaktorer

För en väl fungerande medborgardialog krävs ett nära samarbete mellan politik och förvaltning och ett stort förtroende hos medborgarna. Medborgardialogen måste

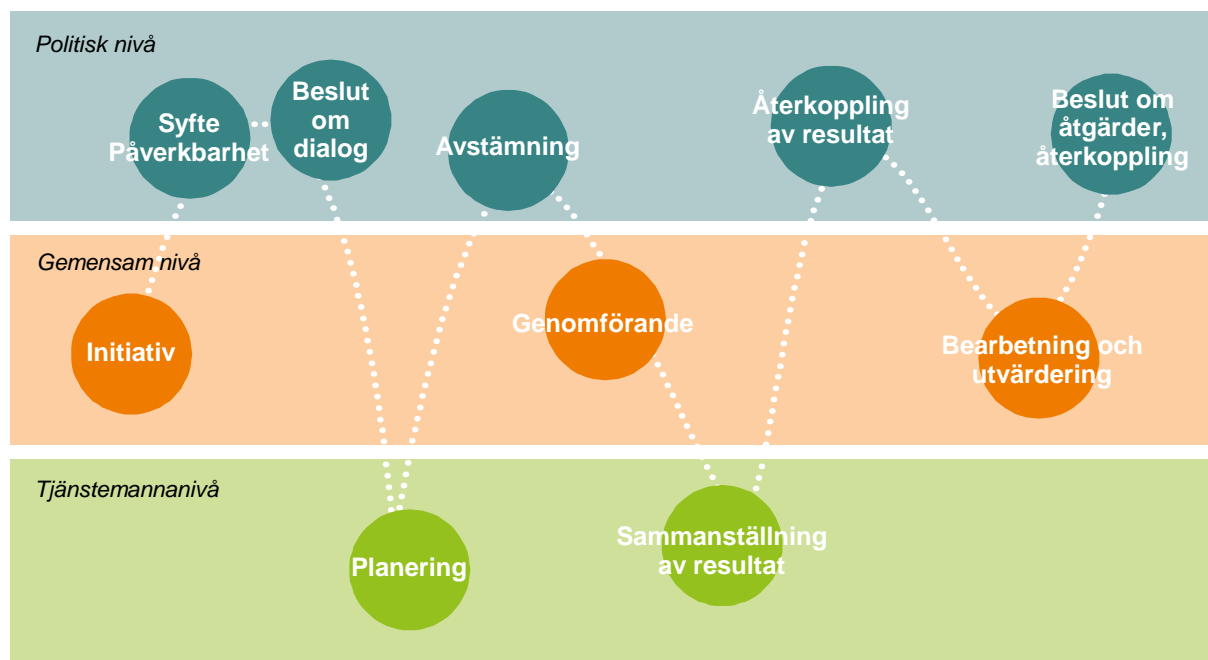
- vara på riktigt
- omfatta något viktigt
- kunna ge resultat

För att uppnå detta krävs ett långsiktigt och uthålligt arbete som vilar på samverkan över partigränserna. Det krävs att både politiker och tjänstemän är väl förtroagna med kommunens riktlinjer för medborgardialog och har en grundläggande kunskap i ”hantverket”. Inte minst krävs att man som politiker vågar lämna utrymme för medborgarinflytande, att man är beredd att lyssna och öppnar sig för påverkan. Men det finns fler framgångsfaktorer...

- Engagera tidigt
- Identifiera målgrupper och roller!
- Bjud bara in om det finns möjlighet att påverka!
- Utveckla arbetsformerna!
- Välj frågor som berör!
- Arbeta metodiskt!
- Redovisa resultatet och ge återkoppling kontinuerligt!
- Ta intryck!

## Vilka ska genomföra dialogen – ansvar och roller?

Hur ser ansvarsfördelningen ut mellan förtroendevalda och tjänstemännen i dialogen, vem beslutar om vad och vem deltar i vad? Nedanstående bild beskriver på ett överskådligt sätt vem som har ansvar för vad under processen i en medborgardialog. Ett initiativ kan även komma direkt eller indirekt från medborgarna själva.



Andra frågor att ta ställning till tidigt i processen är vilka i kommunen som behöver involveras i dialogen. Berör den flera nämnder och förvaltningar? Vilka förtroendevalda ska genomföra dialogen och vilket tjänstemannastöd behövs?

För att få en fungerande dialog krävs ett samarbete mellan politiker och tjänstemän. Medborgardialog är ett utbyte mellan medborgarna och den politiska ledningen av kommunen- Beslutet om medborgardialog tas alltid av de förtroendevalda. Det är viktigt att som förtroendevald skilja på sin roll som partipolitiker och sin roll som kommunalt förtroendevald och undvika att gå i polemik vid dialogtillfällena. I medborgardialogen representerar man kommunen och sin nämnd i första hand.

Tjänstemännen får i medborgardialogen uppdraget som processledare. Det är tjänstemän som tar fram underlag för dialogen och leder processen utifrån den metod som valts för dialogen. Det är också tjänstemännen som dokumenterar och sammanställer det som kommer fram.

## Kom igång!

En bra genomförd medborgardialog kräver ett systematiskt arbete *före, under, och efter* genomförandet. Med hjälp av denna 10-punktslista kommer du en bra bit på vägen.

- 1. Syfte och tydliga ramar** – Identifiera syfte och fråga för dialogen! Sträva efter att avgränsa ämnet och göra frågeställningarna tydliga. Kom ihåg att den verkliga dialogen kräver möjlighet att påverka. Vad går *inte* att påverka i sammanhanget?
- 2. Nivå** – bestäm vilken nivå på dialog och inflytande du ska ha – ta hjälp av bilden på sidan 4!
- 3. Målgrupp** – gör en första bedömning av vilka målgrupper du ska rikta dialogen till. Uppmärksamma behovet av att nå de som är mycket berörda men som sällan kommer till tals.
- 4. Metoder** – överväg vilka former och metoder som är lämpliga utifrån syfte och målgrupp. Sträva efter att göra många röster hörda.
- 5. Tidplan** – gör en tidplan för dialogen med sikte på beslut
- 6. Informationsmaterial** – ta fram en informativ och tydlig presentation som underlag för dialogen – visualisera!
- 7. Finansiering** – beräkna kostnaderna för dialogen och se till att den är finansierad
- 8. Kommunikation** – planera hur du ska informera före, under och efter dialogen
- 9. Dokumentation och återkoppling** – hur ska resultatet sammanställas och delges dem som varit med och lämnat synpunkter? Vilka andra kan behöva ta del?
- 10. Ansvar** – klargör vem eller vilka som har ansvar för olika steg i processen. Fundera också på rollfördelningen politiker, tjänstemän och medborgare. Vem bör göra vad?

## Gå på djupet!

### Vilka vill vi prata med?

Medborgardialog omfattar alla som bor, verkar eller vistas i kommunen. En enskild dialog kan rikta sig till en eller flera utvalda grupper eller till alla medborgare. Det är viktigt både för engagemanget från medborgarna och för ett lyckat resultat att hitta rätt målgrupper för dialogen. En strävan bör vara att lyssna på alla, inte bara på dem som hörs mest!

Identifiera och analysera målgrupperna med hjälp av bilden nedan och låt resultatet av analysen påverka valet av metod för respektive målgrupp.



### Vilka metoder vill vi använda?

Att välja metod är en konst i sig. Det är mycket som spelar in: nivån av delaktighet, målgruppernas preferenser och förutsättningar. Erfarenheter visar att det gäller att gå ifrån de traditionella mötesformerna till nya former för dialog. Det finns därför anledning att prova ny teknik, uppsökande verksamhet och att samarbeta med olika organisationer, föreningar och enskilda personer för att nå ut.

För att få bästa effekt kan det vara en god idé att kombinera flera olika metoder under en medborgardialog. Det kan också genomföras en kedja av medborgardialoger i en fråga. Här ger vi dig några exempel på metoder som kan användas kopplat till de olika nivåerna av delaktighet.

Det har utvecklats en mängd metoder för att nå olika grupper. Olika nivåer kräver olika metoder.

## Information

Information är grundläggande för all medborgardialog – utan information är det svårt att ställa frågor och lämna synpunkter. Metoderna kännetecknas av enkelriktad information och är en grund för alla nivåer av medborgardialog.

### Exempel på metoder:

- Nyheter på webb
- Spridning av informationsmaterial
- Informationsmöten/Stormöten
- Öppet hus

## Konsultation

Här får medborgaren tycka genom att lämna synpunkter och ta ställning till alternativ. Metoderna kännetecknas av rådgivning och inhämtning av synpunkter på redan förberett förslag men kan också användas tidigt i en process för att inhämta synpunkter från berörda som ”sakkunniga”.

### Exempel på metoder:

- Webbenkät
- Samråd
- Fokusgrupper
- Medborgarråd/panel

## Dialog

Här får medborgaren resonera, lämna idéer, vara rådgivare eller inspiratör. Metoderna kännetecknas av samtal för att förstå varandras tankar, tolkningar och perspektiv. Behöver inte vara överens.

### Exempel på metoder:

- Cafédialog
- Områdesvandring
- Diskussionsforum
- Workshop

## Medskapande

Här får medborgaren vara idégivare, rådgivare och sakkunnig. Metoderna kännetecknas av samråd i längre process från det att en fråga väcks till förslag till beslut

### Exempel på metoder:

- Samråd
- Arbetsgrupper
- Fokusgrupper
- Framtidsverkstad

## Medbestämmande

Här får medborgaren vara med och fatta gemensamma beslut. Metoderna kännetecknas av medverkan till beslut.

Exempel på metoder:

- Webbomröstning
- Rådslag
- Medborgarbudget
- Folkomröstning

Vill du läsa mer om olika metoder och få stöd i din planering kan du använda SKL:s dialogguide: [www.dialogguiden.se](http://www.dialogguiden.se).

## Hur ska vi informera?

Information och kommunikation är central i arbetet med medborgardialog, det är därför viktigt att involvera kommunens kommunikatörer på ett tidigt stadium. Hur vi väljer att informera och kommunicera i en medborgardialog kan avgöra om dialogen blir lyckad eller inte.

Alla kommer inte och kanske inte ska delta i medborgardialogprocessen, men alla ska ha möjlighet att få information och kunskap om vad frågan handlar om, hur synpunkterna ska användas, resultatet av medborgardialogen, vilket beslut som till sist tas och hur det påverkats av dialogen.

Sveriges kommuner och Landsting, SKL, har tagit fram en skrift, ”Kommunikation för medborgardialog”, som många bra tips för den som ansvarar för kommunikationen kring en medborgardialog. Skriften finns att ladda ner eller beställa på [www.skl.se](http://www.skl.se).

Saxat ur skriftens innehåll:

- Ta vara på människors engagemang – om att skapa ”sense of urgency” och lustfylldhet
- Kommunikationsplanen i tio punkter
- Förankring internt – om medarbetarna som ambassadörer för medborgardialog
- Dokumentera - synliggör på nya sätt
- Skapa berättelsen
- Tydliggör beslutsprocessen
- Återkoppling till deltagarna
- Information till andra målgrupper
- Utvärdering av kommunikationsinsatserna
- Externa och interna framgångsfaktorer
- Upprätta en kommunikationsplan
- Definiera målgrupper
- Välj kommunikationsmetod efter målgrupp
- Avsätt personella och ekonomiska resurser
- Ta vara på människors vilja att delta

## Hur ska vi återkoppla?

Den som deltar i medborgardialogen behöver ”feed-back” – vad hände i frågan vi diskuterade? Var det någon mening med att ställa upp och lämna synpunkter? Det kan inte nog påpekas hur viktigt det är för förtroendet att frågan om återkoppling tas på största allvar. Det betyder att vi tidigt bör tänka på hur vi ska redovisa resultatet av dialogen, oavsett vad den leder till. Återkoppling måste ske till de som deltagit och avsatt tid, men också till allmänheten. Tala om för deltagarna vid dialogtillfällena hur de kommer att få återkoppling.

## Dags för genomförande – har vi tänkt på allt?

### Checklista:

- ✓ Det finns ett beslut om medborgardialog och frågorna för dialogen är fastställda
- ✓ Det är bestämt hur resultatet av medborgardialogen ska användas i den fortsatta processen
- ✓ Det finns ett informationsunderlag för dialogen
- ✓ Medborgardialogen är väl förankrad hos förtroendevalda och tjänstemän som ska medverka
- ✓ Metoderna för dialogen är fastställda
- ✓ Tidplanen är upprättad
- ✓ Kostnaden är beräknad och finansieringen ordnad
- ✓ Former för information och inbjudan till dialog är fastlagda
- ✓ Kontakter med media är planerade
- ✓ Praktiska arrangemang kring dialogen är ordnade
- ✓ Dokumentation under dialogen är säkrad
- ✓ Plan för återkoppling till deltagare och allmänhet är fastlagd

## Utvärderingen – hur gick det?

Det finns mycket att fundera över efter medborgardialogen. Nedanstående frågor är bara några att lyfta vid en utvärdering.

Var ämnet lämpligt för medborgardialog?

Var förtroendevalda öppna för dialog och inte låsta partipolitiskt?

Nådde vi den målgrupp vi ville?

Hade alla som deltog möjlighet att komma till tals?

Fanns det någon intressegrupp eller annan gruppering som blev särskilt tongivande?

Hur fungerade metoderna?

Vad blev kostnaden för dialogen?