



Robert Hagström  
robert.hagstrom@vargarda.se

Antagen av kommunfullmäktige  
KS § 36 nr 2014-000053

## Riktlinjer för medborgardialog

### Inledning

Vårt demokratiska samhälle står idag inför en rad utmaningar och förändringar. Det gäller såväl i Vårgårda kommun som i det nationella och internationella perspektivet. En stor del av medborgarna är intresserade av att diskutera frågor samt vara med och påverka beslut som får konsekvenser för den egna vardagen. Trenden går dock mot att allt fler väljer andra vägar för påverkan än den traditionella partipolitiken.

För att fånga engagemang och infallsvinklar men också beakta förändringen är det därför viktigt att kommunen öppnar upp för en dialog på medborgarnas villkor. Det kan vara genom att använda befintliga arenor eller skapa nya. För en ökad medborgardialog gäller det att hitta dialogformer för olika målgrupper och frågor, men också skapa förutsättningar så att alla medborgare har möjlighet att delta i en dialog.

Dessa riktlinjer ska ligga till grund för det systematiska arbetet kring medborgardialoger som en del av Vårgårda kommuns styrning. Riktlinjerna ska också ses som ett stöd när det gäller medborgardialog.

### Övergripande syfte med dialogen

- Dialogen mellan förtroendevalda och kommuninvånare ska förbättras och utvecklas för att upprätthålla en levande demokrati.
- Dialogen ska möjliggöra att fler medborgare får möjlighet att vara med och påverka beslut som rör deras vardag.
- Dialogen ska syfta till att förbättra underlaget till de politiska besluten genom att underlaget kompletteras med medborgarnas synpunkter, önskemål och visioner.

### Definitioner

Medborgardialog ska ske med de som bor eller vistas i Vårgårda kommun.

## Styrprocess

Uppdragen till utskotten ges normalt av kommunstyrelsen. I uppdraget anges vilket utskott som ska vara styrgrupp. Utskottet beslutar om principerna för medborgardialogen för aktuellt uppdrag. Utskotten beslutar också nivå på medborgardialogen (se bilaga 1) samt vilken metod/verktyg som ska användas i dialogen. Kommunfullmäktige kan också ge uppdrag till kommunfullmäktiges tillfälliga beredningar.

Styrprocess finns beskriven i processkartan som finns i bilaga 2.

## Val av frågor

En grundförutsättning för att medborgardialogen ska bli meningsfull är att den som initierar dialogen ska ha ett verkligt intresse av att ta del av resultatet och ta hänsyn till vad medborgarna tycker i frågan.

För att komma fram till vilka frågor som kan vara aktuella för en medborgardialog bör följande två frågor vara vägledande:

- Finns det ett behov av att förtroendevalda behöver 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 kunskap om kommunens ansvar och behov av prioriteringar?

## Principer för dialogen

- Medborgardialog ska övervägas i samband med startfasen av ett uppdrag som direkt berör kommunens invånare. Ställning ska tas till nyttan och syftet med att en sådan dialog integreras i styrprocessen.
- Beslut om att en medborgardialog kan fattas av både kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.
- Dialoger som genomförs ska bygga på Vårgårda kommuns vision<sup>1</sup> och värdegrund<sup>2</sup>.
- Medborgardialogen ska genomföras så att alla medborgare har verkliga möjligheter att delta.
- För att nå fler ska arenan för dialogen samt uppsökande arbete särskilt övervägas.
- Barn och ungdomars möjlighet att delta ska ges särskild uppmärksamhet.
- Ett specifikt och konkret syfte ska bestämmas för varje medborgardialog.
- Medborgarna ska vid varje medborgardialog informeras om vilken grad av inflytande de kommer ges i dialogen samt hur åsikter och synpunkter kommer att behandlas. Delaktighetstrappan ger vägledning kring graden av inflytande (se bilaga 1).

1 Vårgårda kommuns vision ”Den goda kommunen med 12 500 invånare 2018”

2 Vårgårda kommuns värdegrund ”Med respektfullt bemötande, individanpassade lösningar och hög tillgänglighet levererar Vårgårda kommun välfärdstjänster som överträffar förväntningarna. Detta förutsätter kreativitet och ständig utveckling med fokus på resultat”:

- Syftet med medborgardialogen och invånarnas grad av inflytande ska styra valet av verktyg och metoder som ska användas i dialogen.
- En tidsplan ska kopplas till varje uppdrag där medborgardialog genomförs.
- Tydlig information kring den aktuella frågan ska ges till deltagande medborgare. Informationen ska också anpassas till respektive målgrupp för dialogen.
- Resultatet från medborgardialogen ska redovisas i beslutsunderlaget som ett komplement till tjänstemännens faktaunderlag.
- Resultatet av medborgardialogen är rådgivande. Ansvar för att prioritera frågor och göra bedömningar utifrån ett helhetsperspektiv ligger på de förtroendevalda politikerna som fattar beslut i frågan.
- Återkoppling av dialogens resultat ska ges till deltagande medborgare. Hur denna återkoppling ska ske, ska beslutas innan dialogen påbörjas samt informeras dialogdeltagarna vid aktuellt dialogtillfälle.
- Processer, metoder och kompetens för medborgardialog måste ständigt utvärderas och utvecklas.

### **Roller och ansvar**

För att resultatet av en dialog ska bli ett användbart underlag för de förtroendevalda behöver roller och ansvar tydliggöras innan någon dialog genomförs. Det är fullmäktigeberedningar respektive kommunstyrelsen och dess utskott som är ansvariga för och bärare av medborgardialogen. Till sin hjälp i genomförandet av en eventuell medborgardialog har de stöd hos den tjänsteman som har tjänstemannaansvaret för frågan samt den tjänsteman som har det övergripande ansvaret för medborgardialogen. Följande frågor bör dock diskuteras innan en dialog påbörjas:

- Ansvarsfördelningen för dialogen mellan rollen som politiker i partiet och som politiker i fullmäktige, styrelse, nämnd eller utskott.
- Ansvarsfördelningen för dialogen mellan förtroendevalda, tjänstemän och medborgare:
  - *Förtroendevaldas* roll ska vara att lyssna och diskutera för att förmedla, förstå och få ytterligare kunskaper om invånarnas åsikter och värderingar kring en viss fråga. Det handlar inte om att svara eller försvara.
  - *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 blir att föra fram sin syn på en fråga och i samspel med andra argumentera och lyssna på olika ståndpunkter.
- Är det en brukar- eller en medborgardialog som ska genomföras?
  - *Medborgardialog* sker mellan förtroendevalda och medborgarna och innebär att alla medborgare ska ges möjlighet att ha åsikter, tankar och idéer.
  - *Brukardialoger* sker mellan serviceorganisationen, till exempel vårdboendet eller skolan, och dess brukare (boende, anhörig,

elev/förälder) Denna dialog innebär att endast de som använder sig av servicen inbjudes att framföra synpunkter, tankar och idéer.

### **Återkoppling av dialog**

Innan en dialog genomförs ska det vara klart hur resultatet ska återkopplas till invånarna, hur dokumentationen ska ske och vilket/vilka forum som ska användas för återkopplingen. Denna information ska delges när förutsättningarna för dialogen presenteras. Återkoppling kan ske på en rad olika sätt. Det viktiga är dock att den blir tydlig och tillgänglig för samtliga medborgare.

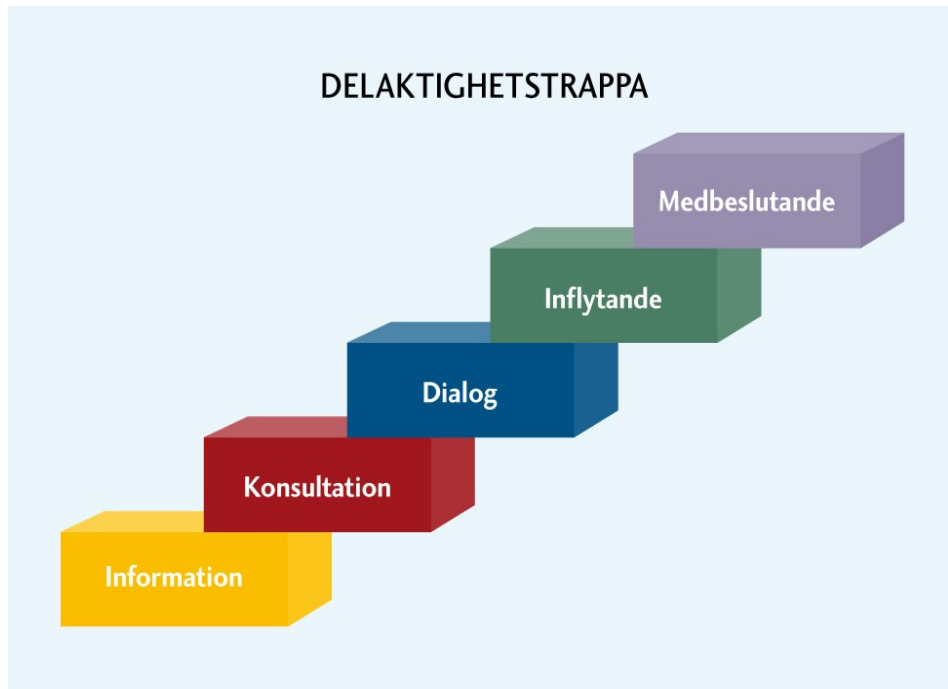
- Återkoppling ska ske till:
  - *Deltagarna* kring resultatet av dialogen och information kring hur de förtroendevalda ser på det som framkommit.
  - *Förtroendevalda* med väl dokumenterade resultat som ger möjlighet till diskussion kring resultatet.
  - *Övriga medborgare* kring vad som framkommit i dialogen.
- Redovisning av såväl påbörjade som avslutade medborgardialoger ska göras till dem som har gett uppdraget, det vill säga kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen.

### **Utvärdering av dialog**

Vid samtliga medborgardialoger, oavsett metod och verktyg, ska en utvärdering av dialogen göras. Följande frågor bör beaktas i en utvärdering:

- Nåddes de mål som sattes upp för dialogen?
- Vad gick bra med dialogen?
- Framgick syftet med dialogen (se bilaga 1)?
- Vad kan göras bättre till nästa dialogtillfälle?
- Hur uppfattade medborgarna, de förtroendevalda och deltagande tjänstemän dialogen?
- Valdes rätt verktyg/metod för dialogen?
- Nåddes den målgrupp som dialogen riktade sig till?
- Hur har återkopplingen av resultatet av dialogen fungerat?
- Vilken kanal användes för att informera om att dialogen skulle äga rum?
- Kunde andra kanaler användas för att på ett bättre sätt få ut informationen om medborgardialogen?

## Bilaga 1 Delaktighetstrappan



### Delaktighetstrappan

En av de viktigaste förutsättningarna för dialog är att lägga dialogen på "rätt nivå". För att på ett enklare sätt förstå de olika nivåerna används delaktighetstrappan. Nedan finns en beskrivning av de olika nivåerna. Delaktighetstrappan ska ses som en hjälp till att strukturera medborgardialogen i förhållande till de beslut de förtroendevalda ska fatta och utgå från de lokala förutsättningar som råder.

#### *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 fattats. En transparent skapar tillit och förtroende.

#### *KONSULTATION*

Innebär att ge medborgarna 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 exempelvis alternativ 1 eller 2 eller A eller B.

#### *DIALOG*

Här ger man människor 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 behöver inte nå konsensus.

*DELAKTIGHET*

Innebär att medborgarna deltar under en längre tid och är med i en utvecklingsprocess från det vita pappret till färdigt förslag som underlag till politiska beslut. Deltagandet blir på en djupare nivå.

*MEDBESLUTANDE*

Här har den representativa valda församlingen valt att delegera ansvar till nämnd eller styrelse där delegaterna inte är valda utifrån partitillhörighet utan valda som person.

## Bilaga 2 Processkarta

