



**KUNGÄLVS
KOMMUN**

Principer för medborgardialog

Policy

Diarie-/dokumentnummer: KS2023/1783
Beslut: Kommunfullmäktige 2023-11-02
Ersätter tidigare beslut: KS2014/2334
Giltighetstid: 2027-12-31
Dokumentansvarig: Administrativ chef
Senast uppdaterad av: Madeleine Nilsson



Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Relation till andra styrdokument	3
3. Syfte.....	3
4. Mål och viljeinriktning	3
5. Definition.....	3
6. Delaktighetens former och metoder	4
7. Medborgardialog: ansvar och process	5
8. Levandegöra.....	6
9. Uppföljning.....	6

1. Inledning

Att föra dialog med medborgarna på ett systematiskt sätt är något som Sveriges kommuner och regioner arbetat för sedan många år tillbaka. Medborgardialog handlar om att förbättra kvalitet i service och fördjupa den lokala demokratin. I takt med att valdeltagandet minskar och allt färre personer engagerar sig i politiska partier är medborgardialogen ett sätt att engagera fler för att skapa engagemang och ökad delaktighet. En av framgångsfaktorerna som ska vara ett verktyg i arbetet med att uppnå detta mål är dialog. Kungälv kommun har genom sina olika verksamheter en löpande och ständigt pågående kontakt och dialog med medborgarna.

Dagligen sker möten och samtal mellan tjänstepersoner och medborgare, men även mer systematiskt genom brukardialoger och fokusgrupper, enkäter till elever och föräldrar, i samråd kring planer, bygglov med mera. Kommunen anordnar även årligen öppet hus som äger rum i november, politiker och tjänstepersoner finns på plats för att svara på frågor.

2. Relation till andra styrdokument

Dokumentet knyter an till kommunikationspolicyn.

3. Syfte

Syftet med principer för medborgardialog är att vägleda Kungälv kommunens arbete med medborgardialog. Pol och principerna ska understödja ett systematiskt och samordnat arbete med medborgardialoger där ansvarsfördelningen mellan förtroendevalda, tjänstepersoner och medborgare är tydlig.

4. Mål och viljeinriktning

Genom medborgardialoger ges invånarna möjligheter att vara med och påverka besluten i kommunen, vilket skapar bättre beslutsunderlag och stärker demokratin. Delaktighet och ansvar är viktiga byggstenar för att skapa ett socialt och hållbart samhälle i enlighet med Agenda 2030.

5. Definition

Medborgardialog är ett viktigt verktyg för att kommunen ska kunna fatta kloka, hållbara beslut och göra prioriteringar. Genom att bidra med kunskap om medborgares perspektiv, idéer och värderingar kan både den lokala demokratin och kommunens effektivitet öka. Medborgardialogen medverkar till kommunens bidrag till genomförandet av de globala hållbarhetsmålen och Agenda 2030 genom att stärka en inkluderande samhällsutveckling. Det kräver att dialogens fråga, målgrupp och påverkbarhet är tydligt definierad. Dialogen kan bidra med beslutsunderlag, men det slutgiltiga beslutet fattas alltid av politikerna.

Utöver dialogformerna det finns ytterligare samverkansformer, till exempel Idéburet Offentligt Partnerskap och Lokal överenskommelse, som kan utgöra plattformar för dialog. Detta dokument hanterar den första typen av dialog. Kommunen genomför flera olika typer av dialoger, några av de vanligaste presenteras nedan:

Definitioner av olika typer av dialoger

Medborgardialog är en dialog mellan kommunens invånare och kommunens förtroendevalda eller tjänstepersoner i en viss fråga. Medborgardialogen går ut på att samla in åsikter, tankar och idéer och ge medborgare en möjlighet att tycka till i en fråga innan ett beslut fattas. Det huvudsakliga syftet är att lyssna och samla in synpunkter inom ett specifikt område. Med hjälp av medborgardialog kan vi

förankra förutsättningar och skapa helhetssyn för den aktuella frågan. Medborgardialog genomförs av och med förtroendevalda, med stöd av tjänstepersoner.

Brukar/ kunddialog: är en annan typ av dialog är brukardialogen och är den dialog som förs med de som använder välfärdstjänsterna; brukare, elever, föräldrar med flera. Dessa dialoger är viktiga för att få återkoppling på verksamheten och identifiera utvecklingsmöjligheter. Brukardialog är inte medborgardialog eftersom den riktas mot endast en grupp som använder en tjänst och oftast svarar på frågan hur tjänster upplevs eller behöver utvecklas. Det kan t ex vara en fråga som berör en skola, förskola eller äldreboende. Brukardialogen sker främst mellan tjänstepersoner och brukare. Brukardialog och kunddialog genomförs av tjänstepersoner.

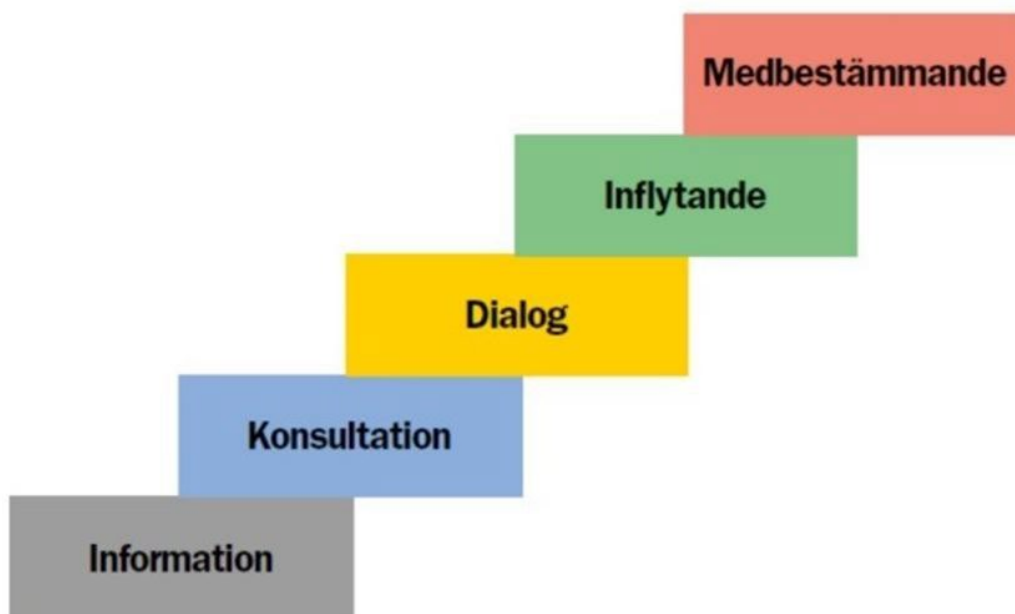
Brukarråd: för att ta tillvarata på specifika gruppers synpunkter finns formaliserade brukarråd: pensionärsråd, rådet för funktionshindradefrågor, idrottsråd, kulturråd med flera. Dessa dialoger förs mellan representanter för olika intresseorganisationer och förtroendevalda. Tjänstepersoner finns också med som administrativt stöd och för att bidra med fackkunskap.

Samråd: i vissa fall finns lagkrav på att samråd med olika intressenter genomförs, det gäller främst den fysiska planeringen som regleras enligt plan-och bygglagen (PBL). Samråd genomförs av tjänstepersoner

6. Delaktighetens former och metoder

Medborgardialog kan delas in i olika delaktighetsformer och metoder. Inför varje medborgardialog måste delaktighetsform och metoder beslutas utifrån det specifika fallet. Dialogens fråga, syfte, målgrupp och tillgängliga resurser avgör valet av delaktighetsform och metod. I takt med att kommuner möter allt fler komplexa samhällsutmaningar är det viktigt att tidigt uppmärksamma vilken typ av fråga som medborgardialogen hanterar. Vid en komplex fråga, som ofta är oförutsägbar, svårförstådd och inte kan hanteras av experter, behöver medborgardialogen anpassas till de förutsättningarna.

Sveriges kommuner och regioner (SKR) har utvecklat en delaktighetstrappa som visar på olika typer av delaktighet i medborgardialoger. Modellen ger vägledning om både metodval och om vad invånarna kan förvänta sig av dialogen. Genom att designa dialogen rätt utifrån vilken grad av påverkan som är möjlig skapar vi rätt förväntan bland invånarna. Det leder till ökat förtroende för processen och större engagemang för att delta. Är vi otydliga med vilken form av delaktighet som erbjuds är risken stor att vi väcker felaktiga förväntningar, vilket ofta leder till frustration och besvikelse. Då finns även en risk för att medborgardialogen i stället för att främja demokratiskt deltagande får motsatt effekt. Nedanför ges exempel på vad graden av delaktighet innebär för en medborgardialog som är framtagen av SKR:



Information: För att kunna vara delaktig behöver invånarna information om vad som ska ske och varför. Om kommunens avsikt enbart är att informera måste det deklarerats tydligt.

Konsultation: Konsultation innebär att ge invånarna möjlighet till att ta ställning till vilket alternativ de föredrar och tycker är mest lämpligt att genomföra.

Dialog: Invånarna ges möjlighet att möta andra för att föra dialog om olika frågor som rör samhällets utveckling. Utgångspunkten är att alla ska få föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på frågan. Det innebär inte att deltagarna måste hitta gemensamma lösningar.

Inflytande: Invånarna ges möjlighet att delta under en längre tid och är med i en utvecklingsprocess från start till färdigt förslag som underlag till politiska beslut.

Medbeslutande: Medbeslutande är en form av delaktighet som innebär att invånarna i viss mening medverkar i beslutsfattandet. Det kan ske genom en omröstning som blir styrande för det politiska beslut som sedan fattas. Det kan också innebära att få mandat att själva bestämma över hela eller delar av en budget.

7. Medborgardialog: ansvar och process

Medborgardialog ska övervägas i samband med ett uppdrag som direkt berör de som bor och verkar i kommunen:

- Ansvar för medborgardialog
Initiativ till medborgardialog kan komma från invånare, tjänstepersoner eller förtroendevalda. Oavsett varifrån initiativet kommer ska medborgardialog alltid vara väl förankrad med ansvariga förtroendevalda innan den genomförs. Medborgardialogen är en del av beslutsfattandet.

Det ska alltid finnas ett tydligt och konkret syfte med medborgardialogen. Resultatet av medborgardialogen ska redovisas i beslutsunderlaget och är rådgivande för de



förtroendevalda. Ansvaret för att prioritera frågor och göra bedömningar utifrån ett helhetsperspektiv ligger på de förtroendevalda som fattar beslut i frågan.

- **Tydligt vad invånarna kan påverka**
Det ska alltid finnas möjlighet att påverka i en medborgardialog och det ska vara tydligt vad som är möjligt att ha inflytande över. Invånarna ska vid varje medborgardialog få information om vilken grad av inflytande de kommer ges i dialogen och hur deras åsikter kommer att behandlas. Vi använder delaktighetstrappan när vi designar medborgardialogen. Då skapar vi rätt förväntan bland invånarna på graden av inflytande.
- **Alla ska få möjlighet att delta**
Utforma medborgardialogen så att alla berörda invånare får likvärdiga möjligheter att delta. Ta hänsyn till olika målgruppers utgångspunkter och ge möjligheter för människor med olika förutsättningar att delta. Tänk på att invånarna är olika aktiva och involverade i samhällsutvecklingen. Lägg fokus på att engagera de mindre aktiva invånarna. Sök upp prioriterade och underrepresenterade grupper.
- **Återkoppla resultatet**
Återkoppla alltid resultatet till deltagarna. Det ska vara tydligt hur deltagarnas engagemang bidragit i beslutsfattandet. Det är viktigt för att de ska uppleva medborgardialogen som meningsfull. Det kan också vara lämpligt att återkoppla till en bredare krets av allmänheten för att förklara hur synpunkter och idéer från invånare har varit del av beslutsunderlaget.
- **Utvärdera**
Varje medborgardialog ska utvärderas som en del i arbetet med ständiga förbättringar. Utvärderingen ska omfatta deltagarnas uppfattning och våra interna processer.

8. Levandegöra

Policyn publiceras på kommunens webbplats tillsammans med övriga styrdokument.

9. Uppföljning

Detta dokument ska omprövas varje mandatperiod och när förutsättningar i kommunen eller omvärlden förändras på ett sätt som motiverar det.