

# POLICY FÖR MEDBORGARDIALOG

Policy för medborgardialog beskriver Eslövs kommuns förhållningssätt till medborgardialog. Kopplat till policyn finns Riktlinjer för medborgardialog.

## Inledning

Grunden för den lokala och kommunala demokratin är den svenska representativa demokratimodellen. Medborgarna väljer regelbundet sina förtroendevalda som representanter, vilket utgör basen för beslutsfattande och ansvarstagande.

Medborgarna ställer samtidigt allt större krav på att vara delaktig i utvecklingen av det lokala samhälle de lever i. Medborgardialogen är ett sätt att stärka demokratin och ge medborgarna större tillgänglighet till de demokratiska beslutsprocesserna. Detta förändrar kommuners möjlighet att styra och fatta beslut, makten har förflyttats till flera aktörer. För att utveckla framtidens kommun behöver politiker och tjänstemän:

- Få större kunskap om medborgarnas behov, värderingar och åsikter om det lokala samhället de lever i.
- Få större kunskap om medborgarnas behov som användare eller blivande användare av de tjänster som kommunen ansvarar för att tillhandahålla.
- Skapa förutsättningar för att även de som normalt inte kommer till tals ges en röst.
- Skapa förståelse för prioriteringar mellan olika verksamheter, kvalitetsnivåer och vad demografiska förändringar innebär.
- Stärka sammanhållningen i samhället för att skapa social och demokratisk hållbarhet.

Delaktighet och inflytande i samhället är dessutom en av de mest grundläggande förutsättningarna för en god folkhälsa. Delaktighet och inflytande i samhället är ett av åtta målområden som tagits fram av Folkhälsomyndigheten för ”att skapa samhällsenliga förutsättningar för en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen” och på så sätt verka för social hållbarhet. Inom detta mål ingår bland annat faktorer som tillit till medmänniskor, förtroende för myndigheter och valdeltagande. Samband finns mellan brist på makt, möjlighet att påverka och ohälsa. Reellt inflytande innebär att medborgarna uppfattar deltagandet som meningsfullt, anser det vara jämlikt och att medborgarna får insyn i arbetet som deltagandet berör. Tillit både för myndigheter och andra människor har stor betydelse både för att samhällets institutioner ska fungera och för medborgarnas personliga välbefinnande. Genom dialog och delaktighet ökar

ofta tilliten hos människor. Delaktighet är också viktigt för att känna tillhörighet och för att kunna se sig själv i ett sammanhang.

## **Eslövs kommuns ambition**

Eslövs kommuns ambition är att medborgardialog ska användas i de processer och projekt där det är relevant samt där det finns en vinst för både kommun och medborgare att genomföra en dialogprocess. Medborgardialog ska användas för att bygga starkare beslutsunderlag samt för att inkludera medborgare i frågor där medborgares idéer och tankar kan lyftas på ett passande vis och därmed förbättra de processer och projekt som kommunen driver. Ambitionen är att fler nämnder, förvaltningar och verksamheter ska ta tillvara på medborgarnas idéer och inspel för att stärka tilliten till kommunen som organisation och för att skapa nya lösningar i samverkan med de medborgare vi arbetar för.

## **Vad är medborgardialog?**

Medborgardialog är ett samtal om samhällsfrågor där medborgare för en dialog med kommunens förtroendevalda eller anställda. En medborgardialog kännetecknas generellt av att man växlar mellan att lyssna och att tala. En dialog är alltså inte en förhandling där syftet är att få igenom sina egna åsikter. Medborgardialog är ett brett begrepp som innefattar olika grader av dialog där syftet bakom dialogen kan vara annorlunda beroende av vilken sorts medborgardialog som förs och vilken metod som används.

Det finns en skillnad mellan brukardialog och medborgardialog.

Brukardialog är en dialog mellan tjänstepersoner i verksamheter så som vården eller skolan och de som nyttjar just denna kommunala service.

Policyn berör inte brukardialog men metoder för medborgardialog kan även fungera i brukardialogssammanhang.

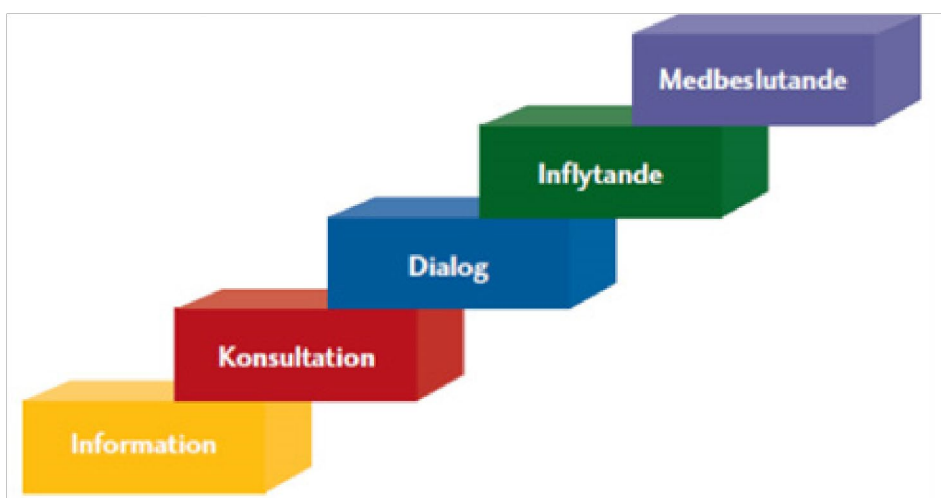
## **Definition av medborgare**

Medborgare är ett begrepp som ofta förknippas med medborgarskap i en nationalstat. Medborgare i detta sammanhang är dock inte enbart personer som är invånare i en kommun eller medborgare i en nationalstat. Eslövs kommuns starka relation till den omgivande regionen gör att många människor som inte är bosatta i Eslövs kommun, eller ens i Sverige som land, ändå spenderar tid i kommunen. Deltagare i medborgardialoger kan därför tillhöra grupper som inte är bosatta i kommunen men som på något

annat sätt har en koppling till kommunen. Medborgare kan därmed här definieras som personer som bor, vistas eller verkar i Eslövs kommun.

### **Olika typer av medborgardialog**

Definitionen av begreppet medborgardialog innebär att det generellt ska ske en dialog, men då medborgardialoger kan genomföras på många olika nivåer har begreppet dock kommit att vidgas. Medborgardialog hänvisar därmed här till så väl rena informationsinsatser som den högsta graden av delaktighet som är möjlig inom det representativa systemet - medbeslutande. Värt att notera är att ingen medborgardialogsform är bättre än en annan. Vilken form som väljs styrs av frågans karaktär samt hur mycket resurser som ska användas. Vidare kan en process eller ett projekt använda sig av olika typer av medborgardialog beroende på vilket skede processen eller projektet befinner sig i. För att inte skapa misstro eller besvikelse är det av yttersta vikt att från början tydliggöra vilken grad av inflytande de som deltar kan förvänta sig. I figuren nedan visas de olika typerna av medborgardialog i något som Sveriges kommuner och regioner (SKR) kallar för medverkandetrappan<sup>1</sup>. Medborgardialogen kan delas in i följande nivåer:



---

<sup>1</sup> Medborgardialog som del i styrprocessen, Lena Langlet, SKL 2013

- **Information** – För att kunna vara delaktiga måste medborgarna få tillgång till användbar information och ha möjlighet att ta till sig kunskap om den fråga som ska behandlas. Vissa frågor lämpar sig inte för medborgardialogens alla delar men medborgaren har alltid rätt att bli informerad om bakgrund och vilket beslut som fattas. Information är också en grundförutsättning för medborgardialog.
- **Konsultation** – ger medborgarna möjlighet att tycka till och lämna synpunkter på ett mer eller mindre färdigt förslag. Det kan handla om flera alternativ till lösningar på en fråga som beretts av tjänstepersoner och beslutats av de förtroendevalda. Medborgarna får ta ställning till vilket alternativ de föredrar. Konsultationen är rådgivande.
- **Dialog** – utgångspunkten är ett samtal mellan människor som möts och är beredda att försöka förstå varandras tankar, tolkningar och perspektiv. Dialogen är den del av medborgardialogen där kommunens förtroendevalda eller anställda ska lyssna och samtala, inte informera och styra inriktning på samtalet. Medborgare ska vara idégivare och rådgivande. Det är viktigt att information som behövs för dialogens genomförande presenteras innan dialogen ska föras. Grunden är att man inte behöver vara överens.
- **Inflytande** – ger medborgarna möjlighet att tillsammans med de förtroendevalda eller anställda i kommunen vara delaktiga i att planera och utforma en verksamhet eller aktivitet. Det kan innebära att medborgarna är med i en längre utvecklingsprocess och deltar från det att en fråga väcks till att det finns ett färdigt förslag till beslut.
- **Medbeslutande** – då är medborgarna med i hela beslutsprocessen, ända fram till att fatta beslut. Det kan handla om att delegera beslutsfunktionen över längre tid till bestämd grupp, t.ex. en ungdomsgrupp. Det kan också handla om att delegera beslut till en berörd grupp för en enskild fråga<sup>2</sup>.

## Vad är syftet med medborgardialog?

Det övergripande syftet med medborgardialog i Eslövs kommun är att skapa en effektiv, demokratisk och lärande kommun. Syftet är att medborgardialogen ska utgöra ett underlag i beslutsprocesser och i utvecklingen av tjänster. Eslövs kommun ska förstärka demokratin genom

---

<sup>2</sup> Medborgardialog som del i styrprocessen, Lena Langlet, SKL, [www.skr.se](http://www.skr.se), 2013, s 18

att involvera medborgarna i kommunen kring olika samhällsfrågor. Medborgardialogen ska samtidigt effektivisera beslutsfattandet och kommunens verksamheter genom att ge politiken bättre beslutsunderlag.

När kommunen arbetar med medborgardialog är det viktigt att vara tydlig med dialogens syfte – vad kan medborgarna förvänta sig att dialogen resulterar i. Medborgardialogen kan på så sätt fördjupa demokratin och utveckla nya former för att öka invånarnas inflytande i viktiga frågor. Om förväntningar inte är tydliga finns det dock risk att medborgardialog kan uppfattas som en skenmanöver för att legitimera beslut och lägga ett större ansvar på individer. Det är därför viktigt att tydliggöra syftet för både verksamheten och för medborgarna.

Medborgardialogen kan ha olika syften till exempel att förankra färdiga idéer, bygga förtroende, inhämta lokal kunskap, öka invånarnas inflytande eller bidra till ett lärande hos deltagarna. Det är viktigt att dialogen tillåter skilda uppfattningar och möjlighet att ifrågasätta. Ett pedagogiskt tillvägagångssätt är också viktigt. Detta för att tydligt kunna förklara hur olika aktörer och förslag påverkar varandra och vad olika förslag faktiskt innebär.

### **Skillnaden mellan medborgardialog på politisk nivå och tjänstemannanivå**

Det finns en skillnad mellan medborgardialog på politisk nivå och på tjänstemannanivå. När det handlar om frågor som inte är beslutade politiskt så kräver det att politiker är med och för en dialog med medborgarna, eftersom tjänstepersoner inte kan ta politiska beslut. När det handlar om genomförande eller beslut som tjänstepersoner har delegation att fatta så behöver inte politiker medverka i medborgardialogen. Tjänstepersoner kan leda medborgardialogsprocesser där det inte finns politiskt beslut, men då ska syftet vara tydligt till medborgarna för att undvika missförstånd. Det är alltid viktigt med en tydlig återkoppling av dialogen till politikerna.

## **Genomföra medborgardialoger**

### **Dialogportalen**

Som stöd i genomförandet av medborgardialoger använder Eslövs kommun sig av en medborgarportal ([dialog.eslov.se](http://dialog.eslov.se)). I Eslövs kommuns dialogportal samlar kommunen de projekt där de vill involvera medborgare, föreningar, företagare och andra. På dialogportalen kan medborgare delta på olika sätt,

till exempel lämna förslag på egen hand eller tillsammans med andra, tycka till om förslag, rösta om förslag, delta i debatter och möten eller vara delaktig i ett projekt över en längre tid. Det är även möjligt att följa dialoger och projekt utan att delta samt prenumerera på nyheter inom en dialog.

### **Stöd i planerandet av medborgardialogsinsatser**

Kopplat till policyn finns en riktlinje och en rutin till stöd när någon inom kommunen ska initiera en medborgardialog. Riktlinjerna innehåller ett axplock av metoder och metodhjälp samt information om hur medborgardialog bäst utförs. Rutinen innehåller en checklista för att planera, genomföra och utvärdera medborgardialogsinsatser. Riktlinjerna och rutinen återfinns på Eslövs kommuns dialogportal ([dialog.eslov.se](http://dialog.eslov.se)).

## **Uppföljning och revidering**

Uppföljning av medborgardialoger sker i samband med varje medborgardialog och kommuniceras på dialogportalen. Arrangör för medborgardialogen ansvarar för utvärderingen. Deltagare får värdera medborgardialogen utifrån ett antal frågor på en skala mellan 1-10. I rutinen beskrivs utvärderingsprocessen mer ingående.

Vidare ansvarar Kommunledningskontoret för att rapportera en snittvärdering av medborgardialogerna två gånger per år i samband med kommunens måluppföljning vid delårsbokslut och årsbokslut. Målet är att genomsnittlig värdering ska ligga på 6.

Kommunledningskontoret ansvarar för revidering. Policyn ska ses över för revidering vart fjärde år och beslutas av kommunfullmäktige. Riktlinjerna ska ses över för revidering vart fjärde år och beslutas av kommunstyrelsen. Rutinen ses över för revidering vid behov och beslutas av kommundirektören. Revidering kommuniceras till medborgarna i Eslöv via kommunens hemsida för högsta möjliga transparens.