



Krokoms  
kommun  
KROKOMEN TJIELTE

# Policy och riktlinjer för medborgar- dialog

Testperiod 15 april 2021 till 15 april 2022

*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:** Kommunstyrelsens presidium ger klartecken till testperiod, därefter fastställs riktlinjerna av Kommunstyrelsen maj 2022

**Datum:** Testperiod 15 april 2021 till 15 april 2022

**För revidering ansvarar:** För revidering under testperiod ansvarar projektledare Elisabeth Wickzell på uppdrag av KS Presidium.

**Dokumentet gäller för:** Alla i Krokoms kommun som arbetar med medborgardialog

**Dokumentet gäller till och med:** Nytt beslut i Kommunstyrelsen

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Policy för medborgardialog .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Initiativ till medborgardialog.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Representativitet .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Rollfördelning politiker och tjänstemän .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Metoder för medborgardialog i Krokoms kommun.....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Kommunikationsplan .....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Agenda vid medborgardialog .....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Transparens.....</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Återkoppling till deltagare i medborgardialog.....</b>	<b>17</b>



# 1 Policy för medborgardialog

Medborgardialog i Krokoms kommun utgår från insikten att medborgarnas kunskaper och engagemang är en tillgång för att forma framtidens kommun. Systematisk medborgardialog ska bidra till att stärka demokratin och öka effektiviteten.

Medborgardialoger ska ske tidigt i beslutsprocessen, ge utrymme för olika grupper och individer att komma till tals och kännetecknas av transparens/öppenhet.

Vid medborgardialoger tydliggörs vilken delaktighet medborgarna kan förvänta sig i den aktuella frågan.

## 2 Initiativ till medborgardialog

Initiativ till medborgardialog kan ske på tre olika sätt;

### 1. Politiskt initiativ

Politiskt initiativ kan tas från verksamhetsnämnds, kommunstyrelsens eller kommunfullmäktiges presidium.

### 2. Medborgarinitiativ

Via kommunens hemsida ges möjlighet för medborgare att önska medborgardialog i frågor som är av vikt. Kommunstyrelsens presidium fattar beslut om medborgardialog utifrån medborgarinitiativ efter förslag från kommundirektör. Beslutet i KS presidium sker efter dialog med berört presidium.

### 3. Tjänstemannainitiativ

Inför varje år presenterar respektive förvaltning en årsplan för prioriterad medborgardialog, exempelvis frågor som berör många kommunmedborgare eller som historiskt väckt stort engagemang.

Kommundirektör ansvarar för att skapa gemensamt årshjul för medborgardialog av särskild vikt exempelvis medborgardialog som rör mer än en förvaltning, påverkar många medborgare eller rör frågor som väntas få mycket stor påverkan på en mindre grupp medborgare. Kommunstyrelsens presidium fattar beslut om medborgardialog utifrån tjänstemannainitiativ efter förslag från kommundirektör.

I underlaget inför information, konsultation eller medborgardialog tydliggörs följande frågor;

### Grad av inflytande som ges till medborgare

Beställare av medborgardialog tydliggör vilket inflytande som medborgarna som deltar i dialogen får enligt dialogtrappan.



**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 är på väg att 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. Här ingår också kund eller brukarundersökningar, vanliga samrådsmöten enligt Plan och bygg-lagen, klassråd, föräldraråd och elevråd.

---

**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.

### Medborgardialog

I Krokoms kommun benämner vi steg 3, 4 och 5 (dialog, inflytande och medskapande) som medborgardialog.

Delaktighetstrappan
▼

<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Inflytande
<input type="checkbox"/> Konsultation	<input type="checkbox"/> Medskapande
<input type="checkbox"/> Dialog	

### 3 Representativitet

Politiskt ansvarig avgör tillsammans med ansvarig tjänsteman vilka målgrupper som bör få en riktad inbjudan i den aktuella medborgardialogen. Exempel; barn, ungdomar, människor som står utanför arbetsmarknaden, medborgare med funktionsvariationer, utlandsfödda, människor i psykisk ohälsa, nyinflyttade, samer, företagare, civilsamhällets aktörer, företagare, människor som bor i ett visst geografiskt område, äldre och fritidshusägare. *(Utfällbar flik med kryssrutor)*



## 4 Rollfördelning politiker och tjänstemän

Medborgardialog det vill säga steg 3, 4 och 5 är politikens arena. Medborgardialog sker alltid efter beslut i politisk instans och under tydlig politisk styrning. Beställande politiskt organ utser huvudansvarig politisk processledare. Vid genomförandet samarbetar politiker och tjänstemän. Politisk processledare avgör tillsammans med ansvarig tjänsteman vilken rollfördelning som gäller i den aktuella processen.

- Beställande presidium utser ansvarig politisk processledare. Processledare tydliggör vägval kring det mandat som ges medborgare, förklarar vägval kring representativitet och är talesperson utåt mot medborgare och media.
- Politiker använder dialogtillfällen för att aktivt efterfråga medborgarnas synpunkter, tydliggör tidsplan för politiska beslut och berättar hur materialet kommer att användas i den politiska beslutsprocessen.
- Tjänstemän ansvarar för att föreslå metodval, göra förslag till projektplan, tar fram mötesagendor med stort utrymme för medborgarinitiativ, leder möten tillsammans med politiker om inte annat beslutas, dokumenterar och ansvarar för kontinuerlig återkoppling från dialogprocessen.

## 5 Metoder för medborgardialog i Krokoms kommun

### Metoder vid delaktighetsnivå information

– *OBS benämns medborgarinformation*

#### **Information via Krokoms kommuns hemsida**

Hemsidan är den viktigaste och snabbaste informationskanalen som finns att tillgå. Hemsidan är den kanal som organisationen förfogar över helt och fullt, här kan man formulera information och fakta så som man vill ha den. Intresserade medborgare erbjuds möjlighet att ta del av information om medborgardialog via aviseringar.

#### **Informationsmöte genom stormöte**

När man vill informera många människor samtidigt om ett viktigt tema/ämne är ett informationsmöte/stormöte ett bra sätt göra det på. Ett informationsmöte och stormöte är i huvudsak envägskommunikation och skall inte förväxlas med dialog.

#### **Informationsmöte genom digitala stormöten**

Används i sammanhang där det är angeläget att hushålla med deltagarnas tidsresurser som till exempel vid dialog med företagare eller vid dialog med deltagare som är på stora geografiska avstånd från varandra. Vid digitala möten erbjuds digitalt stöd och vid val av program strävar vi efter att använda program som är enkla och erbjuder goda möjligheter till grupparbeten.

#### **Övriga informationskanaler i Krokoms kommun**

För att nå ut med information till medborgare finns flera kanaler som tjänstemän och politiker kan använda sig av.

#### **Krokoms kommuns konton i sociala medier**

Här hittar du information om vad som gäller kring kommunens aktiviteter i sociala medier.

#### **Kommunala SMS-tjänster**

Här hittar du information om vad som gäller kring SMS-tjänster i Krokoms kommun.

#### **Idata/Digitala brev**

Här hittar du information om vad som gäller kring Idata/Digitala Brev i Krokoms kommun.

#### **Infomentor**

Infomentor är ett system för att kommunicera med skolbarn och deras föräldrar i Krokoms kommun. Här hittar du information om vad som gäller kring Infomentor i Krokoms kommun.

#### **Information via brev och affischer**

Här hittar du information om hur du själv skapar affischer.

## **Kommunens tidning Vårt Krokomb**

Här hittar du information om vad som gäller runt artiklar i Vårt Krokomb.

## **Pressmeddelanden**

Pressmeddelande görs av kommunikationsavdelningen. Förbered dig genom att läsa bifogat dokument.

## **Radio Krokomb**

Så här gör du om du har nyheter som kan vara intressanta för Radio Krokomb eller om du vill köpa reklamtid där.

*Ökad delaktighet kräver att medborgare först får grundläggande information. Minst en av informationsstegets metoder används därför alltid först, även när politiker beslutar om en högre grad av medborgarinflytande.*

## **Metoder vid delaktighetsnivå konsultation**

– *OBS benämns medborgarkonsultation och kännetecknas av att kommunorganisationen ber medborgarna om hjälpa med att väga olika förslag mot varandra eller att man ber medborgarna om hjälp med att värdera service som ges*

En av informationsmetoderna + någon av följande metoder;

### **Konsultation genom fokusgrupper**

Fokusgrupper är främst ett verktyg för konsultation. Det är en enkel och snabb metod som skapar delaktighet och kan säkerställa representation. Fokusgrupper kan användas som ett kartläggningsverktyg där man utgår från gruppens bedömning om vad som är viktiga faktorer i en viss fråga. Ofta kombineras kartläggningen med att också värdera dessa faktorer. Fokusgrupper är grupper på 8 – 12 deltagare. Kommunstyrelsen beslutar om stående fokusgrupper samt regler för urval till dem, kommundirektör beslutar om regler för urval till fokusgrupper som används kopplat till en fråga.

### **Intervjuer**

Används för att fånga upp människor där de vistas, till exempel för att nå besökare görs intervjuer vid turistmål eller för att nå motorburen ungdom väljs t.ex. ställen där många kör epa-traktorer, folkrace eller skoter. Vi anpassar våra intervjutider till våra intervjupersoners livspussel, vilket innebär att intervjutider för människor i arbete kanske görs som telefonintervjuer under morgnar och sena eftermiddagar när många transporterar sig till eller från jobbet.

### **Enkäter**

Används för att få en hint om vad en större folkmassa tycker. Vid enkäter använder vi en kombination av enkäter på hemsida, sociala medier och på plats där många rör sig.

### **Samrådsmöten enligt Plan och bygglagen**

### **Kund/brukarundersökningar**

### **Klassråd, föräldraråd, elevråd**

*Konsultationsstegets metoder kan användas som en del i en medborgardialog i dessa fall benämns de medborgardialog.*

## Metoder vid delaktighetsnivå dialog

Metoder för det vi i Krokoms kommun definierar som medborgardialog dvs steg 3, 4 och 5 på delaktighetstrappan. Det som skiljer medborgardialog från information och konsultation är att medborgarna får en möjlighet till att påverka mer genom att till exempel;

- vara mer välinformerade i frågan
- påverka en större del av agendan
- involveras tidigare i processen innan färdiga beslutsförslag finns
- ha ett visst beslutsmandat
- processerna är tydligt politiskt styrda vilket ger större möjlighet till ansvarsutkrävande

## Öppna områdesmöten/medborgarstämma

Är en metod för att skapa en återkommande mötesplats mellan medborgare, lokala organisationer och politiker. Syftet är att diskutera och ha dialog om viktiga frågor och att svara på invånarnas frågor.

Metoden kan utgöra ett pågående samarbete med det lokala samhället och samtalen/dialogen koncentreras omkring frågor som är av särskilt intresse för det lokala området. Antalet öppna områdesmöte kan variera, från varannan månad, en gång varje kvartal till två gånger om året. Mötet sker på kvällstid och leds av lokala politiker som har tjänstemän som biträde för sakfrågor, metod etc.

Utkast till agenda upprättas och informeras i god tid inför till mötet då finns också möjlighet för deltagare att anmäla in frågor till agendan.

## Community Researchers/utbildade intervjuare

En metod där vanliga medborgare tränas i att utföra enkäter eller intervjuer som en del i en medborgardialog som är av särskild vikt för ungdomar. Detta kan vara huvudsakliga dialogmetoden eller en del i en större process. Ungdomar har generellt lättare att nå andra ungdomar. Politisk processledare avgör vilken typ av intervjuare som ska användas och intervjuarna rapporterar till beställande politiskt organ. Utbildning av intervjuare kan till exempel ske genom följande samarbeten;

- Community Researchers via feriepraktik
- Community Researchers via samarbete med Mittuniversitetet
- Community Researchers via samarbete med studieförbund
- Community Researchers via kommunens arbetsträningsarenor

## Metoder vid delaktighetsnivå inflytande

### Sociala fyrton

Metoden innebär att utvalda medarbetare i sitt dagliga arbete i Krokoms kommun för strukturerad dialog i utvecklingsfrågor med utvalda målgrupper. Detta är en metod som rekommenderas för att nå en bättre representativitet i kombination med en möjlighet att få större djup i inflytandet. Beslut om att använda sociala fyrton

fattas av ansvarigt presidium. Respektive förvaltningschef/avdelningschef ansvarar för att önskade fyrton väljs ut. *Fyrton vi använder oss av och ansvarig i utfällbar flik:*

- *Förskolepedagog - förskolebarn. Ansvarig BoU*
- *Låg och mellanstadielärare - skolbarn. Ansvarig BoU*
- *Högstadielärare/fritidsledare – skolungdomar. Ansvarig BoU*
- *Arbetskonsulent - utanför arbetsmarknaden. Ansvarig Soc*
- *LSS – funktionsvariationer. Ansvarig Soc.*
- *Arbete och integration – utlandsfödda. Ansvarig Soc*
- *IFO - människor i psykisk ohälsa. Ansvarig Soc.*
- *Kundcenter för dialog med nyinflyttade. Ansvarig Klif.*
- *Samisk samordnare – samer. Ansvarig Klif.*
- *Föreningsansvarig - civilsamhällets aktörer. Ansvarig Klif*
- *Företagssamordnare – föreningar. Ansvarig Klif.*
- *Turismsamordnare – fritidshusägare. Ansvarig Klif.*
- *Servicecenter/bibliotek – bygder. Ansvarig Klif*
- *Hemtjänsten – äldre. Ansvarig Soc.*

## Metoder vid delaktighetsnivå medbeslutande

### Delegering

Den representativa valda församlingen kan välja att delegera ansvar till nämnd eller styrelse där delegaterna inte är valda utifrån partitillhörighet utan valda som personer. Exempel: Krokoms kommuns råd som exempelvis tillgänglighetsrådet eller samrådsgruppen för samiskt förvaltningsområde.

### Medborgarbudget

Sveriges kommuner och regioner har tagit fram en modell för medborgarbudget som har visat sig fungera väl. Modellen har testats i en rad olika kommuner där ibland Åre kommun. Upplägget går ut på att ge medborgare mycket stort inflytande inom ett väl avgränsat område. Medborgarna bjuds årligen in till möten för att prioritera och lägga förslag på hur en viss del av budgeten ska användas och till att rösta på lagda förslag. Kommunen tar fram kriterier för vilken typ av förslag som kan delta i medborgarbudgeten. Medborgare tar fram idéer för lokal utveckling. Förslagen behandlas och kostnadsberäknas. Medborgarna röstar på förslagen. Beslut fattas om att de vinnande förslagen får pengar samt att de genomförs.

## 6 Kommunikationsplan

Kommunikationsplan för medborgardialog dvs steg 3, 4 och 5 skapas av kommunikationsavdelningen. Kommunikationschef ansvarar för att det finns uppdaterade mallar för kommunikationsplaner att tillgå och som initiativtagare till medborgarinformation eller medborgarkonsultation ansvarar för. *Utfällbart dokument som innehåller mallar för när vi kommunicerar i form av artikel på hemsida, i vårt kalenderium, i sociala medier, i radio Krokomb, via annonser och via aktiv kommunikation till medier.*

## **7 Agenda vid medborgardialog**

Eftersom ett av syftena med medborgardialogen är att fånga upp andra åsikter än de som förs fram av kommunorganisationen lämnas minst en tredjedel av mötestiden till frågor som medborgare vill lyfta. *Agendaförslag i utfällbar flik.*

## 8 Transparens

Medborgare som är intresserade av medborgardialog kan anmäla sitt intresse och få personliga aviseringar när medborgardialog som berör en aktuell ort initieras.

Samtliga medborgardialoger annonseras ut i kalendarium på kommunens hemsida. Större medborgardialoger annonseras även via kommunen Facebooksida, på nyhetsplats på kommunens hemsida och via andra informationskanaler.

Dokumentation av medborgardialoger görs av tjänstemän och går att följa via kommunens hemsida.

Ett särskilt webbsida med medborgarförslag skapas för de förslag som kommer fram av medborgare vid möten. Ansvarig politiker ansvarar för att lyfta dessa förslag till rätt politisk nämnd som avgör om frågan ska prioriteras eller ej. När beslut fattats om hur en fråga ska behandlas kommuniceras detta på sidan för medborgarförslag.



## **9 Återkoppling till deltagare i medborgardialog**

Ansvarig tjänsteman säkerställer att återkoppling sker till medborgare i samband med följande tre steg i medborgardialogsprocessen.

1. I slutet på varje medborgardialogsmöte återkopplas vilka frågor som tas vidare och hur. Tjänsteman meddelar var deltagarna kan läsa anteckningarna. Politiker meddelar när och hur deltagare kan få reda på vad som tas vidare av det som kommit fram på mötet.
2. I slutet av varje medborgardialog får deltagare aviseringar med sammanfattning

I samband med att beslutsunderlag går till beslutande organ får deltagare aviseringar med beslutsförslaget.