

# Riktlinjer för medborgardialog

Strategi

Plan/program

» **Riktlinje**

Regler och instruktioner

Fastställt av: Kommunfullmäktige

Datum: 2018-02-26 § 2

För revidering ansvarar: Kommunfullmäktige

För eventuell uppföljning och tidplan för denna ansvarar: Kommunstyrelsen

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder samt kommunstyrelsen

Dokumentet gäller till och med: 2021

# Innehåll

1. Inledning.....	1
2. Syfte med medborgardialogen.....	2
3. Vad är medborgardialog – definitioner och förutsättningar .....	2
3.1. Medborgardialog .....	2
3.2. Medborgardialogens olika delar .....	3
3.3. Vilka grupper är berörda?.....	5
4. Principer för medborgardialog .....	6
4.1. Det finns fyra former av principer.....	6
5. Organisation .....	6
5.1. Politisk organisation .....	7
5.2. Tjänsteorganisation .....	7
6. Processer – styrprocesser, dialogprocesser, kommunikationsprocesser, utvärderingsprocesser.....	8
6.1. Styrprocesser .....	8
Ärendeberedning .....	8
Beslut om genomförande av medborgardialog fattas av respektive nämnd .....	8
Resultatet av medborgardialogen som underlag vid beslutsfattande.....	8
6.2. Dialogprocesser .....	8
6.3. Kommunikationsprocesser .....	8
6.4. Utvärderingsprocesser .....	9
7. Systematisk återkoppling.....	9
Bilaga 1 – Förslag på olika metoder.....	10
Bilaga 2 – Checklista för planering av medborgardialog .....	11
Bilaga 3 – Utvärdering av medborgardialog .....	13
Bilaga 4 – Kommunikationsplan.....	14
Bilaga 5 – Exempel på frågor där medborgardialog bör beaktas .....	15

# 1. Inledning

Vad tycker medborgarna är viktigt, vilka områden i kommunen vill de utveckla och hur? Ska vi ta reda på det är medborgardialog ett bra verktyg att använda. Om vi får reda på vad medborgarna tycker är viktigt eller om de kommer med ett förslag, är vi villiga att ta det under övervägande?

Dialogen är ett sätt för förtroendevalda och tjänstepersoner att kontakta, bjuda in och prata med människor för att få reda på vad de tycker om olika frågor i kommunen. Medborgarnas åsikter kan sedan bli underlag för beslut.

En grundförutsättning för att det ska vara meningsfullt att arbeta med medborgardialog för både politiker, tjänstepersoner och medborgare är att de som initierar dialogen ska ha ett verkligt intresse av att ta del av resultatet och ta hänsyn till vad medborgarna tycker i den aktuella frågan.

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

- Behöver vi som förtroendevalda mer kunskaper om medborgarnas värderingar, prioriteringar och åsikter i denna fråga för att fatta det bästa beslutet?
- Kan en medborgardialog i denna fråga ge medborgarna större kunskaper om kommunens ansvar och behov av prioriteringar?

En avgörande fråga för om en medborgardialog ska genomföras eller inte är:

- *Kommer vi att låta oss påverkas av resultatet?*

Är svaret ja på den frågan är det aktuellt att överväga en medborgardialog.

Ett område som ofta glöms bort vid medborgardialoger är återkopplingen, dels till de som medverkat och dels till övriga medborgare. Återkopplingen är den kommunikation som visar för medborgarna att det faktiskt är meningsfullt att delta i olika former av medborgardialog. Att deras medverkan inte tappas bort eller glöms bort. Att det som kommit fram i medborgardialogen faktiskt kan påverka beslutsfattandet är mycket viktigt. Återkopplingen har därför fått ett eget stycke i slutet av denna riktlinje.

Underlag till denna riktlinje har varit material från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt riktlinjer och underlag från andra kommuner.

## **2. Syfte med medborgardialogen**

Vid inbjudan till medborgardialog ska syftet vara tydligt. Vad vill vi uppnå med medborgardialogen? Vi vill förstärka demokratin genom att involvera medborgarna i kommunen. Vi vill samtidigt effektivisera beslutsfattandet och kommunens verksamheter genom att ge politiken bättre beslutsunderlag.

Den kommunala verksamheten utvecklas hela tiden. De förtroendevalda behöver bra förutsättningar för att fatta kloka beslut om verksamheter som påverkar medborgarnas vardag. För att besluten ska bli kloka och kunna motsvara medborgarnas förväntningar är det viktigt att lyssna på medborgarna samt att medborgarna får möjlighet att ta del av relevant information. De förtroendevalda ska inte enbart lyssna på de medborgare som är bäst på att göra sin röst hörd, det är också viktigt att nå de medborgare som är mest berörda men som kanske inte tar chansen att påverka av olika anledningar.

Både medborgare och förtroendevalda ska ges möjlighet att föra en dialog om kommunens framtid, i stora såväl som små frågor.

Därför behöver kommunens organisation – både tjänstepersoner och förtroendevalda – bli bättre på att identifiera frågor som kan vara lämpliga för medborgardialog.

Det är viktigt att vara öppen för de förslag som kommer fram i en medborgardialog och att dessa tillåts påverka resultatet. Detta för att medborgardialogen ska framstå som betydelsefull och viktig för medborgarna.

## **3. Vad är medborgardialog – definition-och förutsättningar**

Syftet med att införa medborgardialog är att det ska leda till nytta för förtroendevalda, medborgarna och organisationen i stort. Det handlar om att ta tillvara medborgarnas kunskaper om de lokala förutsättningarna och skapa kunskap om hur de gemensamma resurserna används på bästa sätt för att nå samhällsmålen (Medborgardialog som del i styrprocessen, Lena Langlet, SKL, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013, s.29)

### **3.1. Medborgardialog**

Medborgardialogen är den dialog som sker med medborgare som går utöver det som lagar och regler kräver. Den är organiserad och har ett tydligt syfte.

Medborgardialog handlar ofta om strategiska beslut som ska fattas där en dialog och utvärdering av förslag blir ett avgörande inslag i själva beslutsfattandet. Utvärdering är att bedöma ett underlag utifrån ett strategiskt perspektiv, exempelvis i samhällsutvecklingen eller vid större förändringar i den kommunala verksamheten. För att medborgardialogen ska vara meningsfull och kunna ingå som en del i ett underlag är det nödvändigt att dialogen sker innan beslutsprocessen kommit så långt att den blir svår att påverka.

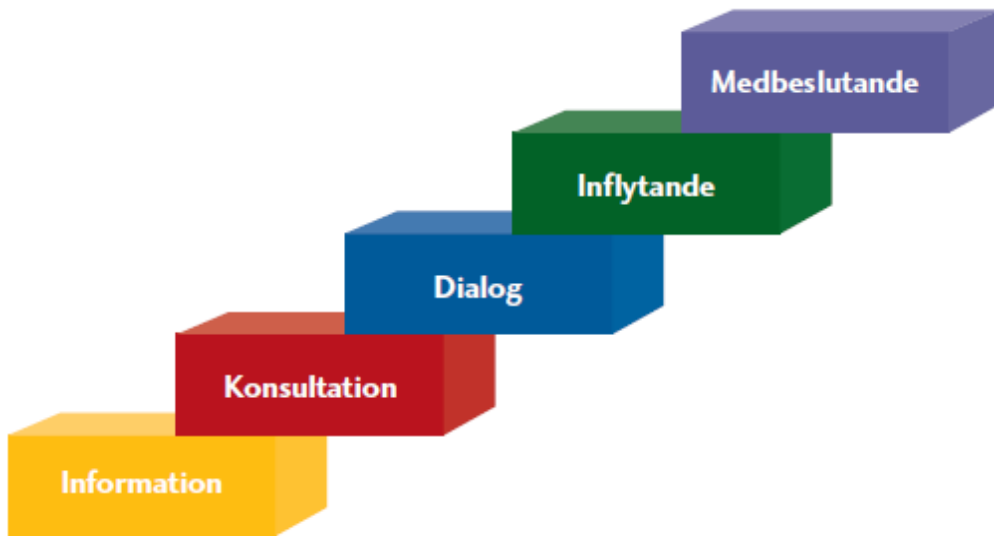
Medborgarna behöver inte ha direkt anknytning till det aktuella ärendet, utan är fysiska eller juridiska personer som bor, verkar eller äger fastigheter inom Lindesbergs kommun som geografisk plats.

Medborgardialog kan också handla om uppföljning, det vill säga att löpande följa utvecklingen av en viss verksamhet och rapportera om avvikelser. Syftet med medborgardialog som utvärdering är att förbättra verksamheterna och servicen vi erbjuder de medborgare som använder kommunens olika tjänster. Som exempelvis service, bemötande, eller tekniska kvalitet.

### 3.2. Medborgardialogens olika delar

Den aktuella frågan avgör oftast vilken nivå av deltagande som är lämplig. För vissa frågor är ett enstaka informationsmöte tillräckligt. Andra frågor kan kräva en längre process med återkommande samtal mellan medborgare och förtroendevalda.

Medborgardialogen kan delas in i följande nivåer:



*Medborgardialog som del i styrprocessen, Lena Langlet, SKL, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013, s. 18*

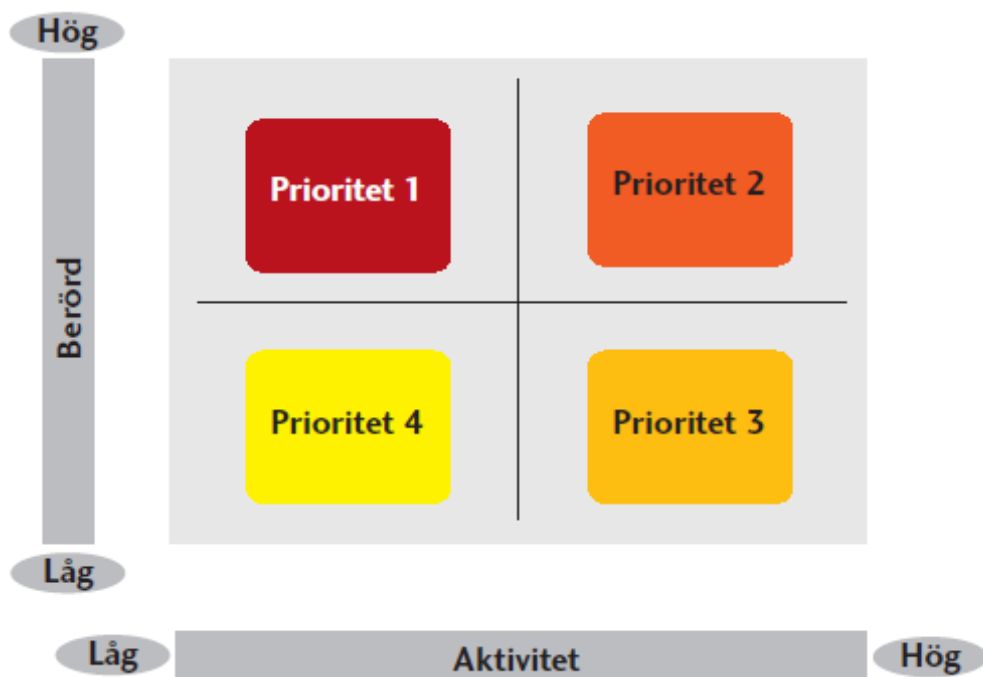
- a. **Information** - För att kunna vara delaktiga måste medborgarna få tillgång till bra information och ha möjlighet att ta till sig kunskap om den fråga som ska behandlas. Vissa frågor lämpar sig inte för medborgardialogens alla delar men medborgaren har alltid rätt att bli informerad om bakgrund och vilket beslut som fattas.

Information är också en förutsättning för medborgardialog.

- b. **Konsultation** - ger medborgarna möjlighet att tycka till och lämna synpunkter på ett mer eller mindre färdigt förslag. Det kan handla om flera alternativ till lösning på en fråga som beretts av tjänstepersoner och godkänts av de förtroendevalda. Medborgarna får ta ställning till vilket alternativ de föredrar. Konsultationen är rådgivande.
  
- c. **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 de förtroendevalda ska lyssna och samtala, inte informera och styra inriktning på samtalet. Medborgare ska vara idégivare och rådgivande. Tjänstepersonens roll är att vara sakkunnig och bistå med underlag och den informationen som behövs för dialogens genomförande. Grunden är att man inte behöver vara överens.
  
- d. **Inflytande – Delaktighet** – ger medborgarna möjlighet att tillsammans med de förtroendevalda 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.
  
- e. **Medbeslutande** – då är medborgarna med i hela beslutsprocessen, ända fram till att vara med och ta beslutet. 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.

### 3.3. Vilka grupper är berörda?

I samband med att en medborgardialog ska genomföras är det viktigt att analysera vilka som är berörda och vilka man ser behov av att föra dialog med.



*Medborgardialog som del i styrprocessen, Lena Langlet, SKL, [www.skl.se](http://www.skl.se), 2013, s. 20*

Ovanstående diagram ger en bild av vilka medborgare som behöver bli involverade i medborgardialogen i en viss fråga.

**Prioritet 1** är den grupp kommunen bör lägga mest kraft på då de är högt berörda men inte så aktiva. De kommer inte att komma på de möten kommunen organiserar utan det krävs ett aktivt uppsökande arbete.

**Prioritet 2** är de som är högaktiva och högt berörda av en fråga. Dessa personer kommer sannolikt att komma till de möten kommunen bjuder in till. De kommer sannolikt också aktivt söka upp beslutsfattare.

**Prioritet 3** är de som inte är berörda men aktiva. Dessa kommer sannolikt att kontakta beslutsfattarna och ha åsikter om det som ska beslutas om. Denna grupp måste hanteras och avvägas mot helheten.

**Prioritet 4** är de lågaktiva och lågt berörda. Det kan vara intressant att höra denna grupp för att balansera helheten men det är inte meningsfullt att lägga stora resurser på denna grupp.

I medborgardialogen kommer inte alla medborgare att vara engagerade. Därför är det viktigt att se till så att de som vill göra sin röst hörd men inte känner till kontaktvägar eller hindras på andra sätt får möjlighet att delta. Det är viktigt att analysera sina medborgare för att få kunskap om på vilket sätt medborgarna vill föra dialog om olika frågor. Risken är annars att de redan resursstarka får ytterligare en möjlighet att föra fram sina argument.

(Medborgardialog som del i styrprocessen, Lena Langlet, SKL, 2013, sid 19-20).



## 4. Principer för medborgardialog

Det finns fyra former av principer för medborgardialog. Dessa principer ska bland annat svara på följande frågor:

Varför ska vi ha medborgardialog, kring vilka frågor, ansvarsfördelning, resurser, vad ska uppnås? Vinst och farhågor? Mål, syfte, strategier, nytta? Hur mycket inflytande och på vilket sätt?

### 4.1. Det finns fyra former av principer

- a. Principer framtagna av kommunen och som ger en ram för hur organisationen ska hantera medborgardialogen.
- b. Principer framtagna av kommunen och som beskriver löften om medborgardialog och delaktighet för alla invånare eller till särskilda grupper.
- c. Principer framtagna av kommunen i samarbete med medborgarna för att skapa ett gemensamt ansvarstagande
- d. Principer framtagna av medborgarna i dialog med kommunen och där medborgarna står för genomförandet av medborgardialogen.

Denna riktlinje tillhör den första kategorin – principer framtagna av kommunen. Alla kategorier behöver inte tas fram eller användas. Dock är det tänkbart att principer tas fram som ett resultat av något annat arbete, exempelvis kan kategori c – principer framtagna av kommunen i samarbete med medborgarna tas fram när en ny utvecklingsstrategi arbetas fram tillsammans med medborgarna.

## 5. Organisation

Samtliga delar av den kommunala organisationen – nämnder, förvaltningar och kommunala bolag – behöver fundera över vilka frågor och ämnesområden som skulle kunna vara lämpliga för medborgardialog. Vid alla större beslut bör det övervägas om ämnet är lämpligt för en medborgardialog. Är det aktuellt med medborgardialog bör det förankras i ordförandegruppen för samordning och ekonomisk resurshållning. Det är viktigt att tänka på att medborgardialogen bör ske i ett tidigt skede när det fortfarande är relativt öppet istället för i slutskedet när det kanske bara finns ett eller två förslag att välja mellan. Medborgardialog kan lämpligen förläggas innan mål- och budgetprocessen så att eventuella ändringar kan genomföras senast nästkommande år.

För att klara detta krävs det att organisationen är öppen för synpunkter och förslag från medborgarna. Ärenden som omfattas av sekretess och myndighetsutövning ska inte omfattas av medborgardialog.

Kommunfullmäktiges medborgardialog ska handla om övergripande framtidsfrågor. Presidiet tar tillsammans med partiföreträdare fram vilka frågor de vill ha medborgardialog omkring och när dialogen ska genomföras. Det är bra om dialogen genomförs av fullmäktigeledamöter som inte har andra tunga förtroendeuppdrag.

Det förekommer medborgardialoger på olika nivåer i organisationen idag. Exempel på detta är kommundelsträffar, näringslivsträffar, möten mellan förtroendevalda och föreningar mm.

### **5.1. Politisk organisation**

Vi vill att tilliten till de förtroendevalda och de kommunala tjänstepersonerna ska öka. Ett sätt att nå detta är att göra medborgarna mer delaktiga i beslutsprocessen och bjuda in dem till dialog.

Medborgardialog kan användas för att ge medborgarna möjlighet att yttra sig i frågor som berör alla kommunens invånare. Det kan skapa en större legitimitet för de beslut som fattas om medborgarna haft möjlighet att göra sin röst hörd på olika sätt.

Ett sätt att bedöma om en fråga är lämplig för medborgardialog är att ställa frågan i nämnden eller styrelsen – om vi skulle fråga medborgarna – skulle vi låta oss påverkas? Är svaret ja på den frågan kan det vara aktuellt att föra en dialog med medborgarna.

Alla förtroendevalda har ett ansvar för att fundera över om en fråga är lämplig för medborgardialog eller inte och lyfta den diskussionen tidigt i beredningen av ett ärende. Det är också viktigt att värdera om tiden och resurserna som krävs för att genomföra en medborgardialog finns och välja metod utifrån resurstillgången.

### **5.2. Tjänsteorganisation**

Det är viktigt med en tjänsteorganisation som kan vara ett stöd för de förtroendevalda vid valet av frågor som kan vara aktuella för medborgardialog. Det är också viktigt att det finns en kunskap om hur medborgardialogen kan genomföras samt vilka olika arbetssätt som kan tänkas passa till respektive område.

Tjänstepersonens roll är att vara sakkunnig och bistå med det underlag som behövs för medborgardialogens genomförande samt dokumentera arbetet.

Att göra en kommunikationsplan, en checklista, är ett bra stöd vid medborgardialogens genomförande. En kommunikationsplan innehåller konkreta frågor som kräver svar för att medborgardialogen ska kunna genomföras. T.ex. "vem har ansvaret, när ska information ske, vad vill vi samtala om".

## **6. Processer – styrprocesser, dialogprocesser, kommunikationsprocesser, utvärderingsprocesser**

Beslutsprocessen bör tydliggöras så att det klart framgår vilka underlag som behövs för att fatta beslut och i vilka fall medborgardialog kan vara ett sätt att ta fram en del av dessa underlag.

### **6.1. Styrprocesser**

#### **Ärendebereidning**

Alla ärenden som behandlas av de förtroendevalda i kommunen har genomgått någon form av ärendebereidning. Antingen genom att förvaltningschef och ordförande gått igenom aktuella ärenden eller genom behandling i ett arbetsutskott. Oavsett hur ärendebereidningen gått är det viktigt att ställa frågan om detta är ett ärende där medborgardialog kan tillföra relevant kunskap. Är svaret ja på denna fråga kan ärendet eventuellt bli aktuellt för medborgardialog.

#### **Beslut om genomförande av medborgardialog fattas av respektive nämnd**

Om ett ärende bedöms vara lämpligt för medborgardialog föreslås nämnden besluta om att medborgardialogen ska genomföras. Bakgrunden till detta är att nämndens ledamöter ska aktiveras i dialogprocessen.

Det är lämpligt att nämnden ger förvaltningen i uppdrag att ta fram ett förslag på planering, genomförande och uppföljning av medborgardialogen som nämnden sedan kan besluta om.

#### **Resultatet av medborgardialogen som underlag vid beslutsfattande**

Resultatet av genomförd medborgardialog tas med som underlag när ärendet ska behandlas igen och beslut ska fattas.

### **6.2. Dialogprocesser**

Dialogprocesserna ser olika ut beroende på vad det är för fråga det handlar om, är det många som ska få komma till tals eller är det viktigt att föra en dialog med en viss grupp som annars inte kommer till tals. Välj vilken nivå av inflytande som kan vara lämplig för att därefter välja metod i planeringsstadiet, se bilaga 1.

### **6.3. Kommunikationsprocesser**

Kommunikationen med medborgarna är viktig. Det är viktigt att kommunen och de förtroendevalda är tydliga med vad syftet med dialogen är och att det är en del i det underlag som tas fram. Bara för att en medborgardialog genomförs betyder inte det att alla önskemål som framkommer kommer att tillgodoses.

I samband med att dialogprocessen planeras ska även kommunikationsprocesserna planeras. Deltagarna i dialogen ska få löpande information om vad som händer efter att dialogen genomförts. Denna återkoppling kan ske på olika sätt, bland annat genom kommunens hemsida, dagstidning, affischering, e-post, nyhetsbrev, en blogg eller personliga möten.

## 6.4. Utvärderingsprocesser

Varje medborgardialog som planeras ska följas upp. När det gäller medborgardialoger som planeras men inte genomförs är det viktigt att veta vilka faktorer som ledde till att dialogen inte genomfördes. Vilka hinder fanns och vad var den avgörande faktorn som ledde fram till beslutet att inte genomföra dialogen?

När det gäller medborgardialoger som genomförs är det viktigt att få veta vilka delar som fungerat bra respektive mindre bra. Hela processen bör utvärderas, från planeringen med informationsinhämtning och val av metod via själva medborgardialogen samt genomförandet och resultatet.

Frågor som bör få svar kan vara:

- På vilket sätt har medborgardialogen använts?
- Har medborgardialogen gett svar på det som var tänkt – eller har den lett fram till att viktig information kommit fram och därmed lett till ett annat resultat än det förväntade?
- Var metoden som valdes relevant eller hade ett annat tillvägagångssätt gett mer?
- Hur användes resultatet av medborgardialogen?
- Fungerade återkopplingen till deltagarna, medborgarna, berörda tjänstepersoner samt de förtroendevalda på ett tillfredsställande sätt?
- Var det rätt kommunikationsnivå och var informationen tillfredsställande?

## 7. Systematisk återkoppling

*Kom ihåg återkopplingen!*

Med systematisk återkoppling menas den återkoppling som sker efter genomförd medborgardialog – om hur det går, vilka resultaten blivit, var i processen ärendet befinner sig.

Vilka som ska få återkoppling varierar. De som deltagit i någon form av medborgardialog bör alltid få systematisk återkoppling för att känna att det var meningsfullt att delta. Men även medborgarna i stort kan behöva få återkoppling för att förstå beslutsprocessen.

Varje gång en medborgardialog i någon form planeras **ska** även återkopplingen planeras. Vilken typ av återkoppling som är aktuell beror på den aktuella frågan och tillvägagångssättet vid medborgardialogen. Detsamma gäller till vilka vi ska återkoppla. Det är viktigt att det läggs tid och fokus på återkopplingen och att det ses över hur den kan göras på bästa sätt. Dels att de som varit involverade verkligen får återkoppling men också att det finns en uppföljningsplan för ärenden som drar ut på tiden. Ett utdraget ärende utan återkoppling kan tära på medborgarnas förtroende som i värsta fall kan förloras.

Exempel på sätt att återkoppla är e-postutskick, användning av hemsidan, lokala medier, skyltar i staden, mm.

## Bilaga 1 – Förslag på olika metoder

Det finns många olika metoder att använda vid medborgardialog. Det finns också ett flertal varianter på de olika metoderna. Nedan presenteras ett antal olika metoder utifrån inflytandetrappan. Du kan läsa mer om de olika metoderna på s. 18-19 på följande länk <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-929-4.pdf?issuusl=ignore>.

Här ser du ett antal exempel på olika metoder användbara för respektive nivå av inflytande, det finns fler metoder:

- a. **Information** – Hemsida, information och marknadsföring via trycksaker och affischer mm, informationsmöte, stormöte
- b. **Konsultation** – Fokusgrupp, medborgarpanel, mentometrar, SMS-panel
- c. **Dialog** – Chatt, diskussionsforum på Internet, dialogcafé, hearings, medborgarbudget, öppet områdesmöte/medborgarstämma, rådslag, workshops i samtalsform
- d. **Inflytande/Delaktighet** – Framtidsverkstad, matchmaking
- e. **Medbeslutande** – beslutanderätten delegeras till en grupp människor.

## Bilaga 2 – Checklista för planering av medborgardialog

1.	<p><b>Beslut om Medborgardialog</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Varför vill vi ha Medborgardialog (vad är syftet)?</li> <li>• Vilket ärende/framtida beslut är Medborgardialogen kopplad till? Vad är temat för dialogen?</li> <li>• Tidsperiod för dialogtid respektive när beslut förväntas ske? Antal dialoger?</li> <li>• Vilka två förtroendevalda är styrgrupp?</li> </ul>	Nämnd eller beredning
2.	<p><b>Planering</b></p> <p>Ansvarig tjänsteperson initierar diskussion om eventuella förtydliganden kring beslutet (ovan) om Medborgardialogen samt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vilka är målgrupperna?</li> <li>• Vilken/vilka geografisk(a) kommunal(ar) avses?</li> <li>• Vilka frågeställningar är lämpliga?</li> <li>• Vilken budget finns?</li> <li>• Vilka ska resultatet av dialogen rapporteras till?</li> <li>• När och hur?</li> </ul>	Ansvarig tjänsteperson och styrgrupp
3.	<p><b>(Ta fram) förslag på genomförandet</b></p> <p>Ansvarig tjänsteperson tar fram förslag (på hur Medborgardialogen ska genomföras) innehållande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vem tar fram fakta i ärendet? Hur ska det presenteras för medborgarna?</li> <li>• När i beslutsprocessen för ärendet bör vi ha medborgardialoger? Vid ett eller flera tillfällen?</li> <li>• Har vi valt rätt metod? Varför väljer vi den/dem metoden/metoderna?</li> <li>• Vem eller vilka håller i Medborgardialogen eller dess olika delar (moderator, processledare)?</li> <li>• Enkel kommunikationsplan. Vilka bör informeras om vad och när? Även utanför de målgrupper för aktuell Medborgardialog. Hur informerar vi om resultatet av Medborgardialogen till andra intressenter? När?</li> <li>• Inbjudan eller inbjudningar (till olika målgrupper). Hur utformas den? Hur och när når den medborgarna i målgrupperna? När och hur går påminnelse ut?</li> <li>• Vem eller vilka dokumenterar dialogerna?</li> <li>• Hur återkopplar vi resultatet av Medborgardialogen till målgrupperna? När återkopplar vi?</li> <li>• Vilken lokal är lämplig? Varför väljer vi just den lokalen/de lokalerna? Hur ska den/de möbleras och dukas? Vilken teknik behövs? Vem hjälper till med det?</li> <li>• Hur utvärderas medborgardialogen? Hur återkopplar vi det och till vem (deltagare, målgrupper, ansvarig nämnd, andra förtroendevalda, allmänhet, projektet Medborgardialog)?</li> </ul>	Ansvarig tjänsteperson

4.	<p><b>Genomgång med styrgrupp</b></p> <p>Ansvarig tjänsteperson initierar ett avstämningsmöte av det planerade genomförandet tillsammans med styrgruppen.</p>	<p>Ansvarig tjänsteperson och styrgrupp</p>
5.	<p><b>Förberedelser, genomförande och återkoppling</b></p>	<p>Enligt ovan</p>
6.	<p><b>Sammanställning och utvärdering av Medborgardialog</b></p> <p>Genomförandet samt resultaten av genomförda Medborgardialoger sammanställs, utvärderas och kommuniceras på kommunens hemsida. Det görs på bas av detta (ifyllda) dokument samt sammanställningarna av resultat och utvärderingar.</p>	<p>Projektet <i>Medborgardialog som en del i styrningen</i></p>

# Bilaga 3 – Utvärdering av medborgardialog

## Utvärdering av Medborgardialog om...

Helhetsbedömning:            1                    2                    3                    4                    5

Markera med en ring din uppfattning om medborgardialogen. 5 är högsta betyg.

Plus för:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Minus för:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Intressant, det vill jag veta mer om:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Utveckling, vad behöver vi förbättra till nästa medborgardialog:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
Namn, frivilligt

Ta fem minuter och fyll i på en gång, annars blir det inte av. Allt kan ju bli bättre!



# Bilaga 4 – Kommunikationsplan

## Kommunikationsplan

### Bakgrund

Beskriv kortfattat verksamheten.

### Syfte med kommunikationsplanen

Varför gör vi en kommunikationsplan? Syftet kan t ex vara att fastställa hur verksamheternas kommunikationsinsatser ska samordnas både externt gentemot medborgare/intressenter och internt gentemot förtroendevalda, chefer och medarbetare: Vad ska göras, vem säger och gör vad, när och hur? Vem är ansvarig för vad?

### Avgränsningar

Vad omfattar kommunikationsplanen? T ex en tidsperiod och/eller ett projekt.

### Tänkbara målgrupper - översikt

Formulera smart- mål, d.v.s. mål som är specifika, mätbara, accepterade, realistiska och tidsbestämda. Ett exempel: Senast den 31 december 2013 ska 90 procent av medarbetarna känna till att Lindesbergs kommun har en ny grafisk manual.

*Primära målgrupper*

*Sekundära målgrupper*

### Aktiviteter, tidplan och ansvar

Se bilaga

### Budget

Hur mycket kostar informationsaktiviteterna att genomföra? Gör en uppskattning.

### Risk

### Utvärdering

Nådde vi de uppsatta målen? Varför/varför inte? Vad kan vi förbättra nästa gång? Skriv och spara!

## **Bilaga 5 – Exempel på frågor där medborgardialog bör beaktas**

- Planera boende i olika orter ihop med medborgare.
- Föreningars utökade ansvar, ta över ansvar, alternativa sätt att bedriva välfärd.
- Dialog i konkret fråga som rör ett begränsat fysiskt område.