

**GAUSDAL
KOMMUNE**

DIALOGPROSESSEN

**INNBYGGER- OG BRUKERMEDVIRKNING SOM EN DEL AV
STYRINGSSYSTEMET I GAUSDAL KOMMUNE**

2023 – 2027

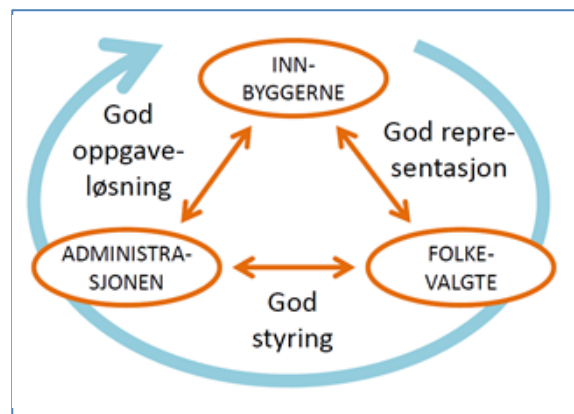
–o–

Vedtatt i kommunestyret 28.09.23

Dialogprosessen 2023–2027

I Gausdal kommune ønsker vi å ha en god dialog med innbyggerne. Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Begrepet medvirkning brukes i kommunal sammenheng både relatert til innbyggere (innbyggermedvirkning) og tjenestemottakere (brukermedvirkning).

Demografiske endringer utfordrer kommunen i stadig større grad. For å sikre bærekraftige tjenester i fremtiden må Gausdal i likhet med de fleste andre kommuner tenke innovativt, og innbyggerne må forvente endringer i tjenestene som leveres. Dette gjør at gode strukturer for dialog med og medvirkning fra innbyggerne må ha sterkt fokus både for politikerne og administrasjonen.



Dette dokumentet omhandler dialogprosessen, som retter seg mot medvirkning på systemnivå og dermed er et sentralt virkemiddel for å utvikle, forbedre og kvalitetssikre tjenestene.

Innbyggermedvirkning er viktig fordi:

- Det bidrar til at vi utvikler målrettede tjenester av god kvalitet
- Det bidrar til bedre beslutninger
- Det støtter og sikrer de folkevalgte i å være gode representanter for innbyggerne.
- De som blir berørt av noe blir hørt
- Det gir læring for både politikere, ansatte og innbyggere.
- Det øker innbyggernes tillit til de folkevalgte, og til tjenestene
- Det blir enklere å gjennomføre vedtatte tiltak.

Innbyggermedvirkning inngår altså som et sentralt element i plan- og styringssystemet i Gausdal kommune. Det er mange ulike måter å involvere innbyggerne/de som bruker tjenestene på. Eksempler er:

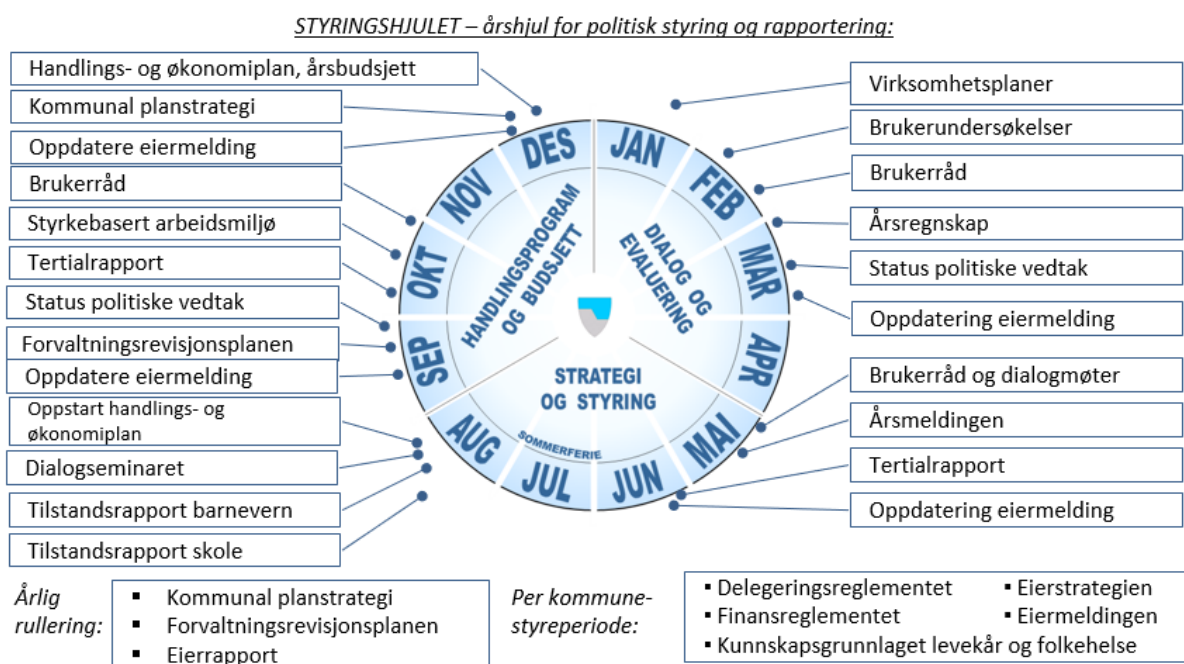
- | | | |
|---|--|------------------------------------|
| - Høringer | - Dialog i forbindelse med tjenesteleveranse | - Kommunevalg |
| - Folkemøter | - Pårørendemøter | - Rådsorgan |
| - Temamøter | - Primærkontakter | - Møteoffentlighet |
| - Nettsider og sosiale medier | - Individuelle planer | - Kommunestyremøter over web-TV |
| - Møte med lag og foreninger | - Medvirkning i å utforme egne tjenester | - Samarbeidsprosjekt / partnerskap |
| - Nabovarsler | - Klagebehandling | - Påskemøte med hytteeiere |
| - Aktiv deltakelse i nye tiltak: eks ved utbygging av skole/barnehage | - Brukerråd | - Venneforeninger |
| - Planprosesser | - Innsynsrett | - Ordførerens utekontor |
| | - Brukerundersøkelser | - Dialogmøter |
| | - Barnesamtaler | - Dialogseminar |
| | - Foreldresamtaler | |

Noen av arenaene/tiltakene er primært etablert for å ivareta de politiske medvirkningsprosessene, mens andre arenaer/tiltak primært skal ivareta de administrative prosessene knyttet til faget og tjenesteutviklingen i enhetene. Dialogprosessen utgjør imidlertid kun en del av brukermedvirkningen. I tillegg kommer den lovfestede og individuelle retten til medvirkning som er rettet inn mot den enkelte bruker. Denne skjer i den direkte, og ofte daglige dialogen mellom tjenesteutøver og tjenestemottaker.

Dialogprosessen i Gausdal kommune har 6 sentrale element:

- Brukerråd / samarbeidsutvalg
- Dialogmøte
- Dialogseminar
- Brukerundersøkelser
- Ordførers utekontor
- Politiske arbeidsutvalg

Kommunes plan- og styringssystem, inkludert medvirkningsarenaene i dialogprosessen, går fram av årshjulet:



Brukerråd/samarbeidsutvalg

I hver enhet er det ett eller flere brukerråd, med unntak av Landbrukskontoret og Teknisk enhet. Disse to enhetene bruker dialogmøter som sin primære arena for innbyggermedvirkning, se mer under kap. Dialogmøter.

Samarbeidsutvalgene i skolene og barnehagene fungerer som brukerutvalg. Oppgaver og rolle er ellers beskrevet i henholdsvis opplæringsloven og barnehageloven.

Brukerrådet skal gi råd vedrører tjenestens kvalitet og innhold, men ikke drøfte saker som omhandler enkeltindivid (verken tjenestemottakere eller ansatte).

Brukerrådet kan ta opp tema som er relevant for virksomheten, og gi råd om:

- Kriterier for god kvalitet for tjenestene i enheten.
- Tiltak og aktiviteter som kan gi bedre kvalitet
- Informasjonsmaterieill / nettsider som er i bruk i enheten.
- Åpningstider og/eller besøkstider.
- Brukerundersøkelser, spørsmål og tema
- Dagsaktuelle tema – i enheten, nærmiljøet eller kommunen
- Forberede dialogmøte mellom formannskapet og brukerråd/representanter fra brukerråd/samarbeidsutvalg

Brukerrådet blir gjort kjent med:

- Handlings- og økonomiplanen for planområdet, virksomhetsplan og budsjett.
- Oppfølging av brukerundersøkelser og annet vurderingsarbeid som har betydning for kvalitet og utvikling av virksomheten.

Brukerrådet kan bestå av tre eller fem brukerrepresentanter. Medlemmene velges for to år om gangen. Leder og medlemmer av brukerråd velges etter gjeldende regler for hvert tjenesteområde.

- I skolen velges foreldrerepresentantene av FAU og elevrepresentantene av elevråd, jfr. Opplæringsloven
- I barnehager velges representantene av årsmøtet i foreldrerådet, jfr. Barnehageloven.
- På andre tjenesteområder velges brukerrepresentantene blant de som mottar tjenestene, eller deres pårørende. Enhetsleder har ansvar for utvelgelsen.
- På møtene i brukerråd deltar enhetsleder sammen med en eller flere av sine medarbeidere.

Samspillet mellom brukerråd og enhetsleder bygger på gjensidig respekt.

- Brukerrådet gir råd og foreslår tiltak. Enheten skal etterstrebe å ta rådet til følge så lenge det er innenfor enhetens handlingsrom, budsjett, lov/forskrift, faglige vurderinger mv.
- Enhetsleders myndighet og ansvar for den daglige driften respekteres av brukerrådet.

Arbeidet i brukerrådet kan organiseres slik:

- Det settes opp en møteplan med 3 møter i året, der det ene er dialogmøtet.
- Sakliste settes opp i samarbeid mellom enhetsleder og brukerrådets leder.
- Enhetsleder og brukerrådets leder har et gjensidig ansvar for at sakene er godt forberedt.
- Alle råd skal føres i referat fra møtet. Enhetsleder har ansvar for at referat føres, og godkjennes. Referat skal skrives på en slik måte at det kan offentliggjøres.

Dialogmøtet

Dialogmøtet er mellom formannskapet og brukerrådet/representanter fra brukerutvalgene/samarbeidsutvalgene fra planområdet. Møteeier er formannskapet, og dialogmøter skal gjennomføres i alle enheter.

For enhetene som ikke har brukerråd/samarbeidsutvalg (jfr. forrige kapittel): Landbrukskontoret er et interkommunalt samarbeid, og gjennomfører derfor et regionalt dialogmøte med brukerrepresentanter og folkevalgte fra de tre kommunene som inngår i samarbeidet. Teknisk enhet gjennomfører et årlig dialogmøte med utvalgte personer / bedrifter som har brukt en eller flere tjenester innen enhetens oppgaveportefølje.

Dialogmøter for hytteeiere:

I tillegg til dialogmøter i enhetene er det også etablert dialogmøter med hytteeiere i Gausdal. Det videreføres ett dialogmøte i året, hvor det inviteres inn tre hytteeiere fra Vestre Gausdal og tre fra Østre Gausdal. Ordfører har deltatt sammen med tjenesteutvalgets representanter. Dialogmøtet med hytteeierne vurderes som et positivt tiltak og ønskes videreført. I tillegg til dialogmøtet deltar også ordføreren på det årlige, åpne påskemøtet med hytteeierne. Dette møtet kan derfor også regnes som del av dialogprosessen med hytteeiere i kommunen. Strukturen for disse møtene justeres derfor for perioden 2023-2027 til at det skal gjennomføres ett dialogmøte med hytteeierne pr år, og at påskemøtet går inn som den andre møteplassen.

Struktur for dialogmøter:

- Dialogmøtene gjennomføres årlig innen utgangen av juni. Møtene avholdes i hovedsak på ettermiddag/kveld, og det avsettes to timer til hvert møte.
- Formannskapet er ansvarlig for å definere temaer/problemstillinger til diskusjon.
- Invitasjon med agenda oversendes brukerrådene/samarbeidsutvalgene i forkant, slik at de får nok tid til forberedelser, og gi innspill til agendaen.
- Møtene ledes av leder for eller annet medlem av formannskapet. For formannskapets medlemmer er dette å regne som ordinære møter.
- Administrasjonen deltar med kommunedirektør og enhetsledere.
- Administrasjonen er ansvarlig for å skrive referat fra møtene, men har ellers en observatørrolle. Administrasjonen orienterer om det aktuelle tjenesteområdet, og besvarer konkrete spørsmål etter anmodning fra møteleder. Referat skal skrives på en slik måte at det kan offentliggjøres.
- Dialogmøtene oppsummeres i et ordinært formannskapsmøte i august, og danner grunnlag for sak i kommunestyret i august. Det kan også være en innledning om dette i dialogseminaret i august.

Mal for gjennomføring av dialogmøtene:

1. Velkommen
 - Formål
 - Presentasjon av møtedeltakerne
2. Orientering fra administrasjonen
 - Om tjenestene og tema etter bestilling fra formannskapet
3. Samtale
4. Oppsummering fra møteleder.

Dialogseminaret

Dialogseminaret er et heldagsmøte som arrangeres årlig i månedsskiftet august/september, og er en viktig del av styringssystemet og prosesser knyttet til plan- og strategiarbeid.

- Møteieier: kommunestyret. Møtet har status som et ordinært kommunestyremøte.
- Møtedeltakere: kommunestyret, enhetsledere, kommunedirektøren, hovedtillitsvalgte.
- Ordfører setter opp dagsorden med utgangspunkt i aktuelle tema
- For å sikre dialog og engasjement gjennomføres møtet med bruk av styrkebaserte prosessverktøy.

Brukerundersøkelser

Brukerundersøkelser er ett av flere verktøy for å sikre medvirkning og innspill fra brukere eller pårørende til brukere av kommunens tjenester, hvor det stilles spørsmål om sentrale forhold ved tjenesten. Brukerundersøkelser gir dermed brukerne mulighet til, på en systematisk og helhetlig måte, å gi tilbakemelding om hvordan de opplever kommunens tjenestetilbud. De gir også en stemme til de som har utfordringer med å bruke andre arenaer for medvirkning, eller som foretrekker å gi sin tilbakemelding anonymt. Slike undersøkelser kan derfor være et viktig verktøy for læring, fornyelse og videreutvikling av tjenestene. Dette forutsetter imidlertid at de er målrettede, og at både gjennomføring av undersøkelsen og oppfølging av resultatet skjer på en systematisk måte med god forankring hos både ledelse og ansatte i den aktuelle tjenesten.

Resultatene fra brukerundersøkelsene er for flere virksomheter en respons fra enkelte brukergrupper, og behøver ikke å være representativ for hele virksomheten. Resultatene må sees i sammenheng med øvrig styringsinformasjon for å kunne gi helhetlige og gode analyser knyttet til utvikling av tjenestene.

Gausdal kommune har en intensjon om å jobbe godt med brukerundersøkelser, både i enhetene og i forhold til saker og tema der dette oppleves som hensiktsmessig. Omfang og frekvens på brukerundersøkelser må tilpasses den enkelte enhets behov og øvrige strukturer for dialog med sine tjenestemottagere. Enhetslederne har ansvar for å vurdere når det er hensiktsmessig med brukerundersøkelser i sine respektive tjenester, samt for å sikre at disse gjennomføres og følges opp på en god måte og i tråd med gjeldende lovverk rundt personvern osv.

Om ordførerens utekontor:

Ordføreren har i inneværende periode etablert utekontor som en måte å ha dialog med innbyggerne i kommunen på. Utekontor gjennomføres hvert halvår, på ulike lokasjoner i kommunen. Tid og sted gjøres kjent på nettside og gjennom sosiale medier. Utekontor har ingen agenda, og er dermed en måte for ordføreren å fange opp hva innbyggerne ønsker å ha dialog om. Utekontoret vurderes som et positivt tiltak som bør videreføres og som har potensial for å videreutvikles, for eksempel ved at også andre politikere gjør seg tilgjengelig

for dialog på denne måten (jfr evaluering av politisk arbeid og organisering samt i folkevalgt arbeidsgruppe for politisk innbyggerdialog i juni-23).

Om politiske arbeidsutvalg

Politiske arbeidsutvalg velges av kommunestyret for å jobbe politisk med en spesifikk sak, tema eller plan, jfr. vedtak i sak om politisk organisering vedtatt 31.08.23. Dette kan være en mulig arena for god og målrettet innbyggerdialog, ved at innbyggere inviteres til å medvirke i forhold til de saker de er særskilt berørt av på ulike måter. Man bør se på en struktur hvor hvert arbeidsutvalg legger en plan for innbyggerinvolvering, hvor man velger omfang og arbeidsmåte ut fra hva som vurderes som hensiktsmessig i forhold til det enkelte arbeidsutvalgs tema.