

REFERAT Borgerdialogudvalget 2014-2017 d. 16-09-2014

Mødedato Tirsdag d. 16. september 2014 kl. 17:00

Mødested Birkerød Idrætscenter, Glassalen

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Bruger- og borgerdialog på borgerserviceområderne.....	5

Punkt 1: Meddelelser

Meddelelser

Punkt 2: Bruger- og borgerdialog på borgerserviceområderne

14/8857

Bilag

Notat om afdækning af borgerdialog på borgerserviceområderne

Bilag 1: Interviews med områderne om borger- og brugerdialog på borgerserviceområderne

Borgerdialogudvalget - Afdækning af borgerdialog vedrørende børn

Borgerdialogudvalgets ledestjerner

Bruger- og borgerdialog på borgerserviceområderne

RESUMÉ

Borgerdialogudvalget forelægges en kort skriftlig opsamling på afdækningen af dialogen på borgerserviceområderne – Teknik og Miljø, Byplan samt Borgerservice og Digitalisering. På mødet vil den skriftlige afdækning blive drøftet med relevante repræsentanter for områderne.

Sagen forelægges Borgerdialogudvalget til drøftelse og videre dialog.

Sagsfremstilling

Rudersdal Kommunes borger- og brugerdialog på borgerserviceområderne er blevet kortlagt gennem interview med områdechefer m.fl. fra Teknik og Miljø, Byplan og Borgerservice og Digitalisering. Kortlægningen er opsamlet i skemaform. Hovedpointerne fra afdækningen er samlet i et notat. Såvel notat som interviews er vedlagt sagen som bilag.

Det er kendetegnede for borgerserviceområderne, at mængden af formelle bestyrelser, råd mv., er meget begrænset. Dette faktum hænger tæt sammen med karakteren af den service, som områderne leverer, der generelt kun fordrer en kortvarig kontakt til brugerne sammenlignet med fx skole- og børneområderne.

Teknik og Miljø samt Byplan gennemfører en lang række lovbestemte høringer hvert år vedrørende planer, anlægsprojekter, byggeprojekter og nye tiltag. Herudover gennemfører Teknik og Miljø samt Byplan en række frivillige høringer. Ved større projekter bliver disse høringer fulgt op af anden borgerdialog, herunder borgermøder, dialog i lokalområdet og på hjemmesiden, invitation til deltagelse i arbejdsgrupper mv. Alle områderne har fokus på at inddrage borgerne i udviklingen af kommunens service.

Områdernes primære borgerdialog foregår i forbindelse med behandling af konkrete sager. Områderne får i denne forbindelse en stor mængde personlige henvendelser og telefonhenvendelser. Der arbejdes målrettet på at flytte dialogen over på digitale kanaler, og samtidig give borgerne mulighed for at betjene sig selv digitalt. Teknik og Miljø har givet borgerne mulighed for at kommentere områdets høringer på hjemmesiden. Samtidig bruger området QR koder på kommunens skilte i forbindelse med ruter eller anlægsprojekter.

De tre områder har fokus på at vejlede borgerne bredt om fx de pligter, man har som grundejer, eller rammer og regler i forbindelse med byggeprojekter. Dette sker bl.a. gennem hjemmesiden, via telefonhenvendelser, gennem nyhedsbreve til grundejerforeningerne eller gennem pjecer, som uddeles eller kan afhentes på kommunen.

Borgerservice og Digitalisering står for udvikling og drift af kommunens hjemmeside og Min Rude. Samtidig står området for at yde råd og vejledning til kommunens borgere om digitalisering. I denne forbindelse står området for og bidrager til en lang række undervisningstilbud. Forvaltningen arbejder tæt sammen med frivillige undervisere om dette.

Byplan modtager årligt ca. 1000 klager over byggesager fra naboer m.fl. I den forbindelse arbejdes der på at opbygge et partnerskab mellem kommunen, borgerne og lokalområderne for herigennem at sætte fokus op det gode naboskab, og hermed forebygge konflikter og klager til kommunen.

Alle tre områder indgår i en bred vifte af netværk på tværs af kommunerne både på et strategisk udviklingsniveau og på de specifikke sagsområder, hvor konkrete lovændringer eller praktiske udfordringer bl.a. drøftes.

På mødet vil følgende deltage fra Teknik og Miljø og Byplan:

Områdechef Allan Carstensen, områdechef Birgitte Kortegaard, formand for Søllerød Grundejerforening Lars Kristensen og bestyrelsesmedlem Karsten Ive fra DN Rudersdal.

På mødet vil følgende deltage fra Borgerservice og Digitalisering:
Områdechef Jette Bondo og borgerservicechef Charlotte Lemche-Romvig.

På baggrund af den skriftlige opsamling og efterfølgende dialog med relevante repræsentanter fra områderne fortsætter Borgerdialogudvalget drøftelsen med henblik på at overveje og diskutere nye muligheder for borger- og brugerdiallog samt for om muligt at kunne opstille et eller flere principper for Rudersdal Kommunes borger- og brugerdiallog. Drøftelsen vil blive ledt af kommunikationschef Jens Gregersen med afsæt i Borgerdialogudvalgets kommissorium og aftalte ledestjerner.

INDSTILLING

Direktionen foreslår, at det forelagte materiale danner grundlag for udvalgets dialog med ledere og brugere fra borgerserviceområderne.

Vedtagelse i Borgerdialogudvalget den 16-09-2014

Borgerdialogudvalget drøftede indlæg fra gæsterne og aftalte, at forvaltningen udbygger notatet med en sammenfatning af drøftelserne.