

Borgerdialog og politik for inddragelse af borgerne

Politikkens indhold

Denne politik indeholder Rudersdal Kommunes principper for borgerbetjening, inddragelse af og dialog med borgerne. Den fremhæver de værdier, som kommunen som myndighed og servicevirksomhed vil lægge vægt på i kontakten og samarbejdet med borgerne.

Kommunalbestyrelsens politik

Vi tror på dialog, åbenhed og fællesskab

Rudersdal Kommune er borgernes fællesskab.

En god dialog mellem borgere, politikere og medarbejdere er afgørende for fællesskabets udvikling. I Rudersdal Kommune er vi åbne og inddragende, og vi lytter til borgernes forslag.

Kommunen er en politisk ledet virksomhed, med ansvaret placeret i kommunalbestyrelsen og borgmesteren som øverste daglige leder. Medarbejderne arbejder partipolitisk neutralt og uafhængig af interesser.

Rudersdal Kommune yder en professionel service, der lever op til borgernes berettigede forventninger. Vi er tilgængelige, servicemindede og har en høj faglighed.

Tilgængelighed og service

Rudersdal Kommune har fokus på borgerens behov i betjening, samarbejde og løbende dialog.

Som borger skal det være let at komme i kontakt med Rudersdal Kommune og det skal i høj grad ske gennem brug af digitale løsninger.

Som borger skal man føle sig velkommen i mødet med kommunen – uanset om det sker

gennem digitale kanaler, telefonisk eller personligt. Som borger skal man opleve at blive hjulpet, eller hjulpet videre til det rette sted eller den rette person uden, at borgeren selv skal henvende sig flere steder.

Vores sprog skal være let at forstå og al dialog med os skal være venlig og imødekommende.

Rudersdal Kommune prioriterer digitale kanaler i kontakten mellem borger og kommune og vi er på de platforme, borgerne bruger. Det giver for langt de fleste borgere en effektiv og sikker kommunikation med kommunen, hvor løsningerne kan bruges hvor og når borgeren ønsker det. Vi hjælper borgere, der ikke er digitale, med sigte på at gøre borgeren digitalt selvhjulpne.

For borgere som har behov for personlig betjening har kommunen faste åbningstider og tilbyder mulighed for tidsbestilling på en række områder, der kræver personligt fremmøde.

Det er også muligt at henvende sig telefonisk til kommunen. Vi prioriterer, at sager – så vidt muligt – kan afgøres straks.

Hjemmesiden prioriteres højt. Her skal du som borger kunne finde svar på de fleste spørgsmål, og du kan let finde de gode tilbud om aktiviteter og begivenheder. Hvis der er akutte hændelser, får du information direkte.

Høj faglighed, helhedsorientering og troværdighed

Vi medvirker aktivt til at få løst de opgaver, borgeren kommer med. Når det ikke er muligt med et hurtigt svar på en henvendelse, får borgeren en kvittering for henvendelsen med besked om, hvornår han eller hun kan forvente et svar.

Vi vil løse alle opgaver på et fagligt højt niveau og med opdateret viden. Vi vil arbejde hel-

hedsorienteret og vi er opmærksomme på, at vores borgere skal have et fyldestgørende svar.

Vi er åbne i vores sagsbehandling og borgerne har adgang til alle oplysninger, der ikke er beskyttet gennem lovgivningen.

Vi er åbne om vores grundlag for at træffe afgørelser. Vi vejleder alle der ønsker det, om baggrunden for afgørelsen, og om muligheden for at klage..

Når vi som kommune begår fejl, vil vi være åbne om det og hurtigst muligt rette fejlene til mindst mulig gene for den, som har oplevet fejlen.

Åbenhed og borgerinddragelse

I Rudersdal Kommune er vi åbne om vores gøremål og hensigter. Vi vil aktivt fortælle og skabe dialog med borgerne om fremtidens planer for udvikling og forandringer. Det sker gennem information, høringer og borgermøder.

Det tilstræbes, at al information stilles til rådighed via kommunens hjemmeside og gøres tilgængeligt hurtigst muligt. Dagsordner for kommunalbestyrelsen og de politiske udvalg offentliggøres ca. 1 uge forud for mødernes afholdelse.

Vi ser vores borgere som værdifulde sparring-partnere, der kan bidrage med alternative løsninger, og politikere og medarbejdere hilser forslag og kritik velkommen. Vi anser dialog for at være et væsentligt input i arbejdet med den fortsatte udvikling af Rudersdal Kommune.

Kommunalbestyrelsen har derfor vedtaget fire overordnede principper for borgerinddragelse:

- Borgerinddragelse overvejes fra start af et projekt

- Borgerne skal have reel mulighed for at deltage og indflydelsesmulighederne skal være tydelige
- Det private engagement, organisationerne, foreningslivet og lokalområderne er vigtige
- Rudersdal Kommune har det endelige ansvar.

Borgerinddragelse overvejes allerede ved et projekts begyndelse, så borgerne har reel mulighed for at deltage. Vi arrangerer høringer og konkret inddragelse i god tid og på tidspunkter af dagen, der gør, at borgerne har reel mulighed for indflydelse.

Debat-materiale skal være klart, forståeligt og tilgængeligt, og borgerne skal kunne følge med i, hvordan vi bruger deres erfaringer og forslag til hele tiden at forbedre den måde, vi gør tingene på. Der tilstræbes repræsentativitet, og processerne planlægges, så der tages højde for de interesseredes muligheder for deltagelse og deres forventede samt formulerede interesse.

Det skal stå klart, om der er tale om en orientering, en høring eller om der forventes konkrete forslag til indhold mv. I projekter med bredere eller konkret interesse for borgerne, har borgerne som minimum ret til at blive hørt.

Det er altid kommunalbestyrelsen, der har det endelige ansvar for at vurdere borgernes synspunkter og forslag samt har kompetencen til at træffe endelige beslutninger.

Rudersdal Kommune værdsætter, at borgerne, brugerne af kommunale ydelser, organisationer, foreningslivet og lokalområder mv. selv tager initiativ til at forbedre deres område og/eller situation. Det allerede velfungerende samarbejde med råd, foreninger og organisationer skal bruges og udvikles, fx. ved etablering af digitale løsninger.