



Mal for:

24.09.2015

## **Mandat for brukerutvalgene for NAV fylke og styringsenhetene for NAV Forvaltning og NAV Pensjon, NAV Innkreving og NAV Kontaktsenter**

Bestemmelser om brukermedvirkning er nedfelt i § 6 i Lov om Arbeids- og velferdsforvaltningen: ”Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester.”

Brukerutvalget er et rådgivende organ som skal medvirke til forbedring og kvalitetsutvikling av tjenestene i NAV på systemnivå. Brukerutvalget skal sikre at brukernes erfaringer med NAVs tjenester blir tatt hensyn til i utviklingen av virksomheten.

### **Brukerutvalgets rolle er å være:**

- Et rådgivende organ for NAV fylke i saker som angår tjenestetilbudet til brukere.
- Et forum for tilbakemelding fra brukere om erfaringer innenfor NAV fylkes/enhetenes ansvarsområde.
- Et samarbeidsforum mellom NAV fylke/enhetene og brukerorganisasjonene.

### **Brukerutvalgets formål er å:**

- Arbeide for gode og likeverdige tjenester til alle NAVs brukere uavhengig av alder, kjønn, bosted, etnisk opprinnelse, sosial status og funksjonshemming.
- Bidra til at tjenestetilbudet i Arbeids- og velferdsforvaltningen har god kvalitet
- Bidra til god medvirkning fra brukere og deres organisasjoner
- Bidra til at brukerkompetansen blir benyttet som grunnlag for planlegging, gjennomføring og evaluering av tjenestene.

### **Brukerutvalgets oppgaver er å:**

- Bidra i NAV fylkes/enhetenes mål- og strategiarbeid, budsjett og omstillingsprosesser, som angår tjenestetilbudet til brukerne.
- Bidra til utvikling og evaluering av brukerundersøkelser.
- Arbeide for god kontakt mellom brukerutvalget på NAV fylke/enheten og øvrige brukerutvalg i NAV.
- Evaluere sitt arbeid i løpet av hver fungeringsperiode.
- NAV fylke har ansvar for å arrangere erfaringsamlinger for brukerutvalgene i sitt fylke, hvert annet år.

- Brukerutvalg for resultatområder deltar på erfaringssamlinger i regi av direktoratet

### **Sammensetning av brukerutvalget**

Brukerutvalget skal representere bredden av brukere av Arbeids- og velferdsetatens tjenestetilbud og skal i hovedsak bestå av representanter for paraply- og/eller landsdekkende brukerorganisasjoner.

Organisasjonene inviteres til å foreslå medlemmer og varamedlemmer, fra sine respektive organisasjoner. De som foreslås må ha et nødvendig mandat fra egen organisasjon, slik at saker som fremmes og problemstillinger som diskuteres i brukerutvalget, er godt forankret. Utvalgets medlemmer og varamedlemmer skal oppnevnes av NAV fylke/enheten på bakgrunn av sine erfaringer, kompetanse, verv og organisasjonstilknytning.

Fylkesdirektøren/direktør for enheten deltar i utvalgets møter. I tillegg møter avdelingsdirektører, eller deres representanter avhengig av hvilke saker som behandles.

### **Ledelse**

Brukerutvalget skal i utgangspunktet ledes av en representant fra en av brukerorganisasjonene, som er representert i utvalget, men dette kan brukerutvalget selv avgjøre fra periode til periode. Funksjonstiden for leder er satt til ett år med mulighet til forlengelse ett år (til sammen to år). Funksjonstiden for øvrige medlemmer i brukerutvalget er to år.

Leder for brukerutvalget skal lede møtene og godkjenne forslag til agenda som er foreslått fra brukerutvalgets redaksjonsråd/arbeidsutvalg, i samarbeid med NAV fylke/enheten.

### **Arbeidsform**

- NAV fylke/enheten og brukerrepresentantene har et likeverdig ansvar for å melde inn saker til behandling. Saklisten forslås av et redaksjonsråd som er sammensatt av deltakere fra brukerutvalget og ledelsen på NAV fylke.
- Brukerutvalget skal involveres tidlig i prosesser for å sikre at brukermedvirkningen blir reell.
- NAV fylke/enheten har ansvar for å stille tilstrekkelig sekretariatsfunksjon til rådighet.
- Utvalget møtes minimum fire ganger pr år, eller oftere ved behov.
- Saker som legges fram for brukerutvalget før de er offentlig tilgjengelige, skal behandles med fortrolighet. Kravet om fortrolighet vil bli presisert de gangene det gjelder.
- Dagsorden og referat skal legges ut på nav.no.

### **Funksjonstid**

Funksjonsperioden for brukerutvalget er to år. Representantene kan oppnevnes for flere perioder, men ikke sammenhengende mer enn tre perioder.

Ved oppnevning av nytt brukerutvalg, skal det tas hensyn til både kontinuitet og fornyelse av brukerutvalget.

### **Opplæring**

Opplæringen av brukerrepresentantene og NAVs ansatte skal holdes jevnlig. NAV har ansvaret for å formidle til brukerrepresentantene nødvendig kunnskap om NAV slik at disse til enhver tid har den kunnskapen som er nødvendig for å kunne utøve sin rolle på en god måte. NAV og organisasjonene samarbeider om opplæringen som tar for seg NAVs oppgaver, ansvar og hvilke forventninger brukerne kan ha til NAV.

### **Godtgjørelse**

Brukerrepresentantene skal gis kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste, reise og møtegodtgjørelse. Kompensasjonen gis etter reglene i Statens personalhåndbok.