



Dit møde med Rebild Kommune – dine rettigheder og pligter



Rebild
KOMMUNE

Dit møde med Rebild Kommune – dine rettigheder og pligter

Indledning:

Rebild Kommune modtager mange forskelligartede henvendelser, men fælles for dem alle, er vores ønske om at give en god service og en saglig og professionel behandling. Rebild kommune er både en servicevirksomhed, en udviklingsvirksomhed og en myndighed. Det stiller store krav til vores behandling af hver enkelt henvendelse.

Nogle rettigheder er sikret gennem lovgivningen, mens andre er beskrevet i de servicemål, kommunen har opstillet. Servicemålene bygger på visionen for Rebild Kommune, som bl.a. lægger stor vægt på nærdemokrati og inddragelse af borgerne samt på høj kvalitet i vores serviceniveau.

Vi ønsker at etablere et samarbejde, der er baseret på både tillid, rettigheder og pligter. Vi forventer, at du så vidt det er muligt, åbent bidrager med alle relevante oplysninger og dokumenter til sagen, så din sag bliver bedst muligt belyst og den rigtige afgørelse kan træffes.

I denne folder kan du læse om Rebild Kommunes værdier for mødet med borgeren – den kan betragtes som "god skik og brug" i mødet mellem borgeren og kommunen, uanset hvad anledningen måtte være.

Værdierne er nærmere beskrevet i "**Politik for dialogen og mødet med borgeren**" som er godkendt af Byrådet den 26. juni 2008.

Anny Winther, borgmester

Det kan du forvente

- Alle borgere er lige for loven. Du kan derfor forvente, at alle beslutninger træffes ud fra saglige og upartiske hensyn
- Du har krav på at blive behandlet venligt og ordentligt og på at få din sag behandlet af en kompetent medarbejder
- Vi skal i fornødent omfang inddrage dig i sagens behandling
- Vi sørger for, at du bliver informeret undervejs i en sag
- At få oplyst navnet på den der behandler din sag.
- Du har adgang til alle oplysninger, der vedrører din sag.
- Vi prioriterer åbenhed i forvaltningen, men beskytter naturligvis din retssikkerhed, hvor det er nødvendigt.
- Vi behandler oplysninger, som du har givet, med respekt. Oplysninger, der er personfølsomme, sendes med sikker e-mail eller pr brev
- Alle afgørelser skal være velbegrundede og skriftlige og i overensstemmelse med lovgivningen. De skal desuden være skrevet i et forståeligt sprog.

Sådan behandler vi din henvendelse

Når du henvender dig, kan det ske personligt, telefonisk, med brev eller fax samt med e-mail.

Henvendelser til Borgerservice

Borgerservice kan træffe afgørelser i sager, der ikke kræver særlig sagsbehandling. Hvis du henvender dig personligt eller telefonisk i Borgerservice om en ny sag, vil medarbejderen derfor bestræbe sig på at afgøre sagen på stedet.

Hvis det ikke kan lade sig gøre, gælder følgende:

- Du sættes umiddelbart i kontakt med den relevante medarbejder
- Er dette ikke muligt, noterer vi din henvendelse samt navn, adresse, telefon og evt. e-mail. Sagsbehandleren får samme dag disse oplysninger pr mail
- Sagsbehandleren skal herefter kontakte dig hurtigst muligt eller efter senest 10 dage.

Telefoniske henvendelser

Du er også velkommen til at ringe til Rebild Kommunes medarbejdere. Du kan enten ringe til kommunens hovedtelefonnummer. Og derfra blive omstillet til den relevante afdeling og/eller medarbejder. Det er også muligt at finde medarbejdernes direkte telefonnummer. på kommunens hjemmeside www.rebild.dk.

Skriftlige henvendelser

Hvis du henvender dig i et brev, med en fax eller pr e-mail gælder følgende regler:

- Henvendelsen fordeles til den relevante sagsbehandler
- Sagsbehandleren skal kontakte dig hurtigst muligt og senest 10 hverdage efter din henvendelse
- Som minimum får du et svar senest 10 hverdage efter vi har modtaget henvendelsen. Svaret er enten en afgørelse eller en kvitteringsskrivelse
- Er det en kvitteringsskrivelse får du samtidig besked om, hvem der behandler din sag, kontaktoplysninger og hvornår du kan forvente en afgørelse

Disse regler fremgår af Rebild Kommunes retningslinjer ***“God borgerbetjening vedr. henvendelser pr. e-mail, fax og brev samt personligt fremmøde”***. I visse

sager kan der være lovgivning, som fastsætter helt bestemte svartider. I så fald følger kommunen dem. Retningslinjerne kan fås via Rebild Kommunes hjemmeside www.rebild.dk eller ved henvendelse til Borgerservice.

Klagevejledning

I mange slags lovgivning er det fastsat, hvilke muligheder du har for at klage over en afgørelse.

Når sådanne klagemuligheder findes, vil vi altid give dig en skriftlig vejledning om, hvordan du kan klage, hvis du er utilfreds med en afgørelse. Vi er desuden forpligtet til at hjælpe dig med formulere klagen, hvis du ønsker det.

Klage over kommunens sagsbehandling

Hvis du oplever, at behandlingen af din sag ikke lever op til reglerne i denne folder, eller du på anden måde er utilfreds med vores sagsbehandling, har du altid mulighed for at henvende dig. I første omgang kontakter du den forvaltning eller afdeling, som har behandlet sagen. De vil være behjælpelig med at få din henvendelse sendt det rigtige sted hen.

Har du spørgsmål om dine rettigheder, som denne folder ikke besvarer, er du velkommen til at kontakte Borgerservice. Borgerservice vil om nødvendigt, formidle din henvendelse eller klage til den rette leder.

Borgerservice findes i:

- Støvring: Hobrovej 88
- Nørager: Jernbanegade 13
- Terndrup: Skørpingvej 7

Telefon 99 88 99 88

Telefonisk henvendelse:	Mandag-onsdag	8.00-15.00
	Torsdag:	8.00-17.00
	Fredag:	8.00-14.00

Personlig henvendelse:	Mandag-onsdag	9.00-14.30
	Torsdag:	9.00-17.30
	Fredag:	9.00-13.30

Rebild Kommune

Hobrovej 88

9530 Støvring

Tlf 99 88 99 88

www.rebild.dk

Email: raadhus@rebild.dk

Fax: 99 88 89 99