



## Politik for dialogen og mødet med borgeren

*"Rebild Kommune vægter nærdemokrati og borgerinddragelse højt.*

*Effektiv styring og ledelse og en service overfor borgerne, der er kendetegnet ved høj kvalitet og rettidighed i planlægningen, er samtidig centrale mål.*

*Rebild Kommune opleves som en moderne og veldrevet offentlig virksomhed, der tiltrækker og fastholder gode, kompetente og udviklingsorienterede medarbejdere."*

Uddrag af Vision for Rebild Kommune 2006

### Formål:

Enhver borger, der henvender sig til Rebild Kommune har krav på en ordentlig, redelig og professionel behandling fra administrationen og øvrige medarbejdere, der møder borgerne. Særligt indenfor de områder, hvor kommunen optræder som myndighed stilles der særlige krav til sagsbehandlingen. Det er desuden væsentligt for vurderingen af kommunens behandling af borgerne, at disse generelt har mulighed for, at kommentere den leverede kommunale service.

Rebild Kommune vægter borgerens retssikkerhed højt. Det indebærer blandt andet, at vi ud over at overholde gældende regler og love også søger at indarbejde borgerens rettigheder i den daglige sagsbehandling, forretningsgange og serviceringen af borgerne, således at arbejdet i Rebild Kommune er kendetegnet ved en høj kvalitet. Rebild Kommune ønsker at etablere et samarbejde, der er baseret på både tillid, rettigheder og pligter. Det forventes derfor at borgeren så vidt mulig bidrager med alle relevante oplysninger og dokumenter til sagen, så sagen bliver bedst muligt belyst og den rigtige afgørelse kan træffes.

Indenfor en række regler, retningslinjer og rutiner, der er retningsgivende for den måde borgeren mødes på. Love og regler, forventes overholdt i den kommunale forvaltning, hvor udgangspunktet er, at såvel borgerrådgivning som sikring af borgerens retssikkerhed er en kerneopgave for alle forvaltninger.

Rebild Kommunes ledelsesgrundlag hviler på en række værdier og overordnede principper. Formuleringen af en politik skal således ikke tjene til opbygning af nye administrative strukturer og regelsæt, men sætte fokus på borgeren som menneske og person med de rettigheder og pligter der følger heraf. Sigtet er således, at give forvaltningerne et fælles ståsted om retssikkerhed og service i mødet med borgeren.

Denne politik skal betragtes som en overordnet politik, der finder anvendelse, hvor der ikke er angivet andet i lovgivning. Rebild Kommune respekterer og overholder gældende lovgivning, cirkulærer og vejledninger, der eksempelvis kan stamme fra speciallovgivninger og lign. Denne politik vil blive suppleret med forskellige delpolitikker og retningslinjer inden for relevante områder.

### **Rebild kommune leverer både service og er myndighed**

Rebild Kommune er både leverandør af service og hjælp, når det er nødvendigt og en myndighed, der træffer beslutninger, der har indflydelse på enkelte borgers hverdag og liv. Med vedtagelsen af Politik for mødet med borgeren – retssikkerhed og service ønsker Byrådet i Rebild Kommune at slå fast, at det er af største betydning, at de borgere, der henvender sig til Rebild Kommune oplever en venlig, ordentlig, redelig og professionel behandling. Samtidig ønsker Rebild Kommune i vidt omfang at bistå borgerne med råd og vejledning omkring kommunens service og borgerens retsstilling, ligesom borgernes egne forpligtelser tydeliggøres.

Denne politik beskriver værdisættet, der ligger bag den måde borgeren mødes og behandles på, og kan derfor betragtes som "god skik og brug" i mødet mellem borgeren og kommunen. Samtidig ønsker Rebild Kommune – hvor det er muligt - åbenhed omkring afgørelser og beslutninger og at indgå i dialog om den kommunale service.

### **Etik i dialogen og mødet med borgeren**

Alle borgere har krav på en individuel og professionel behandling. Professionel behandling er, når kommunen har mødt borgeren på borgerens præmisser, med gensidig respekt parterne imellem.. Mødet er præget af venlighed, faglighed, ordentlighed, respekt og sammenhæng i opgaveløsningen.

Borgeren skal opleve, at blive behandlet ordentligt. Også i tilfælde, hvor lovgivning og vurdering nødvendiggør en myndighedsafgørelse til ugunst for borgeren.

Borgeren mødes af kompetente medarbejdere. Medarbejdere, der tager ansvar for den service de yder, således at borgeren oplever at deres henvendelser behandles med professionalisme og ydmyghed overfor opgaven.

Rebild Kommune kommunikerer på borgerens præmisser. Det indebærer bl.a., at det ved al kommunikation skal sikres, at budskabet når frem og bliver forstået, ligesom valg af kommunikationsmedie skal overvejes i hver enkelt sag.

### **God skik og brug i sagsbehandlingen**

God sagsbehandling i Rebild Kommune bygger på en række retsgrundsætninger, værdier og målsætninger.

Rebild Kommune vil søge:

- at prioritere åbenhed i forvaltningen, men naturligvis beskytte borgerens retssikkerhed, hvor det er nødvendigt.
- at borgeren om muligt inddrages i sagens behandling og – indenfor øvrige retningslinjer og beslutninger i Byrådet - har indflydelse på den modtagne service.
- at en sag er tilstrækkeligt oplyst og de nødvendige oplysninger er indhentet, forinden afgørelse træffes jf. officialprincippet.
- at borgerne behandles lige og at afgørelser og beslutninger træffes ud fra saglige og upartiske hensyn jf. lighedsprincippet
- at borgeren, forinden der træffes en afgørelse til ugunst for ham/hende og indenfor gældende lovgivning, har mulighed for et komme med sine kommentarer til forvaltningens fakta og vurderinger jf. principperne om partshøring.

- at der – henset til målet og proportionalitetsprincippet - anvendes den mindst indgribende nødvendige foranstaltning i forhold til borgerens hverdag i de tilfælde, hvor sanktion er nødvendig.
- at afgørelser og beslutninger jf. legalitetsprincippet træffes indenfor lovens rammer og den hjemmel, der i øvrigt er givet kommunerne.
- at afgørelser og vurderinger er velbegrundede og skriftlige, således at der i alle sager foreligger skriftlig dokumentation for fakta, vurderinger m.v.
- at oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse, noteres ned og dokumenteres skriftligt jf. notatpligten.
- at borgerens retssikkerhed beskyttes, hvilket bl.a. indebærer, at borgerne – hvor muligheden eksisterer – altid oplyses om muligheden for at klage over kommunens afgørelser.
- at alle borgere i videst muligt omfang jf. offentlighedsreglerne har adgang til alle data, der vedrører egen sag.
- at kommunens ansatte har tilstrækkelige redskaber og kompetencer til at mødet med borgeren opleves professionelt, respektfuldt og ordentligt.
- at oplysninger, givet til kommunen, behandles med respekt og fortrolighed jf. forvaltningsrettens regler om tavshedspligt.
- at reglerne om habilitet overholdes

Kommunens ansatte skal være professionelle og omhyggelige i arbejdet, så risikoen for fejl minimeres. Hvis der sker fejl, vil Rebild Kommune sikre, at der etableres interne rutiner så fejl opsamles og indgår i det interne kvalitetssikringsarbejde, således der uddrages læring heraf og gentagelser dermed undgås.

Alle borgere har ret til at lade sig repræsentere ved en stedfortræder eller at have en bisidder med, ved mødet med kommunen.

### **Dialog og møder med kommunen**

Rebild Kommune er – inden for lovens rammer - åben for at drøfte kommunens vurderinger, beslutninger og afgørelser. Kommunens ansatte hjælper i fornødent omfang borgeren med relevant vejledning, herunder oplysninger om den kommunale organisation, såfremt en henvendelse nødvendiggør at løfte kompetence- og beslutningsniveauet. Alle henvendelser behandles med respekt og professionalisme.

Klager over kommunens sagsbehandling eller afgørelser, rettes i første omgang til den relevante afdelingsleder og/eller dennes forvaltningschef.

I en række speciallovgivninger er der angivet konkrete klagemuligheder, ligesom anden lovgivning fastlægger, at kommunen træffer den endelige myndighedsafgørelse. Sådanne lovgivninger vil være gældende uanset formuleringerne i nærværende politik.

### **Svarfrister ved skriftlige og personlige henvendelser**

I tilknytning til denne politik er der udarbejdet retningslinjer for modtagelse af skriftlige henvendelser til kommunen (se bilag). Nærværende regel og retningslinje er gældende, hvor der ikke er anden lovgivning, der regulerer svartiden.

Ifølge Retssikkerhedsloven skal Rebild Kommune fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Disse sagsbehandlingstider er offentligt tilgængelige på kommunens hjemmeside og kan oplyses ved henvendelse til de enkelte forvaltninger.

Som generel regel og retningslinje for skriftlige henvendelser (brev/e-mail/fax) gælder:

Alle skriftlige borgerhenvendelser skal besvares hurtigst muligt og senest 10 hverdage regnet fra modtagelsen.

- Det bør tilstræbes, at der tages kontakt til borgeren hurtigst muligt
- Såfremt det er muligt tilstræbes det, at sagen behandles og afgøres inden tidsfristen på 10 hverdage
- Som minimum fremsender sagsbehandler kvitteringsskrivelse med oplysninger om sagsbehandlers navn, kontaktoplysninger og forventet sagsbehandlingstid.

Som generel regel og retningslinje for personlige henvendelser (telefon/personlig) gælder:

Ved personlige henvendelse i Borgerservice skabes der om muligt umiddelbar kontakt til sagsbehandler/afdeling

- Såfremt dette ikke er muligt noteres borgerens henvendelse og telefonnummer og sagsbehandler kontaktes pr. mail.
- Sagsbehandler kontakter borgeren hurtigst muligt, dog senest inden 10 hverdage jf. retningslinje for modtagelse af skriftlig henvendelse

### **Implementering af politikken**

I forbindelse med vedtagelse af denne politik iværksættes en række initiativer til implementering:

- Der udarbejdes en borgerrettet pjece: "Dit møde med Rebild Kommune – dine rettigheder og pligter".
- Kommunens tidsfrister offentliggøres på hjemmesiden
- Der udarbejdes en klagevejledning med udgangspunkt i, at borgeren i første omgang retter henvendelse til sig sagsbehandler eller dennes leder, sekundært rettes henvendelse til Borgerservice, der forestår og formidler klager og henvendelser.
- Der udarbejdes materiale til og afholdes drøftelser/temadage blandt personalet
- Politikken vil indgå i introduktionsforløbene for nye medarbejdere og ledere.

## **God borgerbetjening vedr. henvendelser pr. e-mail, fax og brev samt personligt fremmøde**

Disse retningslinjer er udarbejdet med udgangspunkt i den nedsatte arbejdsgruppes forslag og efterfølgende godkendt i chefgruppen. Ved skriftlige henvendelser forstås henvendelse i form af brev, e-mail eller fax.

### **Modtagelsestidspunkt, datostempeling m.v.**

- En skriftlig henvendelse regnes for modtaget, når den er datostempelt. Det vil fremgå af elektronisk kommunikation, hvornår det er indkommet. I tvivlspørgsmål regnes henvendelser inden afslutningen af rådhusets normale åbningstid som modtaget på dagen.

### **Besvarelse af henvendelser**

- Alle henvendelser med sagsrelevans skal besvares.
- Mail besvares i udgangspunktet med mail (se dog nedenfor vedr. sikker mail)
- Breve besvares i udgangspunktet pr. brev eller e-mail efter konkret vurdering.
- Fax besvares i udgangspunktet pr. brev eller e-mail efter konkret vurdering.
- Hvor det er hensigtsmæssigt besvares henvendelser personligt ved møde eller telefon.
- Der må aldrig sendes personfølsomme oplysninger i alm. mail. Sikker mail skal om muligt anvendes. Ellers kommunikerer pr. brev. På [www.rebild.dk](http://www.rebild.dk) er der mulighed for henvendelse til kommunen via sikker-post formular.

### **Særligt om henvendelser til fælles-postkasser**

- Ved henvendelser til mail-adresserne [raadhus@rebild.dk](mailto:raadhus@rebild.dk) samt de enkelte forvaltnings-/afdelingspostkasser, etableres en automatisk kvitteringsfunktion, således der straks oplyses om, at henvendelsen er modtaget.

### **Tidsfrister**

- Alle skriftlige borgerhenvendelser skal besvares/kvitteres inden 10 hverdage.
  - Det bør tilstræbes, at der tages kontakt til borgeren hurtigst muligt
  - Såfremt det er muligt tilstræbes det, at sagen behandles og afgøres inden tidsfristen på 10 hverdage
  - Som minimum fremsender sagsbehandler kvitteringsskrivelse med oplysninger om sagsbehandlers navn, kontaktoplysninger og forventet sagsbehandlingstid.
  - Bemærk venligst de politisk fastsatte sagsbehandlingstider på det sociale område.

### **Om personlige henvendelser i Borgerservice**

- Ved personlige henvendelse i Borgerservice skabes der om muligt kontakt til sagsbehandler/afdeling
  - Såfremt dette ikke er muligt noteres borgerens henvendelse og sagsbehandler kontaktes pr. mail.
  - Sagsbehandler kontakter borgeren hurtigst muligt, dog senest inden 10 hverdage jf. retningslinje for modtagelse af skriftlig henvendelse

### **Om notatpligt**

- Der er journal- og notatpligt ved alle sagsrelaterede borgerhenvendelser. Notatpligten omfatter alle oplysninger, der er af betydning for sagens behandling.