

## Forslag til politik for Mødet med borgeren – retssikkerhed og service

*"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 kommunens behandling af borgerne, at disse generelt har mulighed for, at kommentere den leverede kommunale service.

Indenfor en række speciallovgivninger er de formelle klagegange beskrevet. Herudover eksisterer en række ulovbestemte regler, retningslinjer og rutiner, der er retningsgivende for den måde borgeren mødes på. Love og regler, der 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, 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.

### **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.

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.

Overordnet denne politik er regler indenfor en række speciallovgivninger. Regler, der både er retningsgivende for sagsgange og for formelle klagesystemer. Det er en selvfølge, at sådan lovgivning og regler overholdes.

### **Etik i mødet med borgeren**

Alle borgere har krav på en individuel og professionel behandling. Professionel behandling er, når kommunen har mødt borgeren på borgerens præmisser. 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.

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

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

Rebild Kommune vil søge:

- 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 jf. reglerne om notatpligt.
- 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.
- at reglerne om habilitet overholdes

Fejl kan ikke undgås, men gentagelser skal undgås. Rebild Kommune vil sikre, at der etableres interne rutiner så fejl opsamles og indgår i det interne kvalitetssikringsarbejde, således at der uddrages læring heraf.

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

### **Dialog 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.

I en række speciallovgivninger er der angivet konkrete klagemuligheder, ligesom anden lovgivning fastlægger, at kommunen træffer den endelige myndighedsafgørelse. Sådan lovgivning 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.

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

Alle skriftlige borgerhenvendelser skal besvares/kvitteres inden 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

Bilag:

**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, datostempling m.v.**

- En skriftlig henvendelse regnes for modtaget, når den er datostempet. 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 kommunikeres 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.

**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.