



Politik for mødet med borgeren

Vision

“Rebild Kommune vægter nærdemokrati og borgertrivsel højt. Borgerinddragelse og en service overfor borgerne, der er kendetegnet ved kvalitet og rettidighed i planlægningen, er derfor 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 juni 2010

Formål

Med afsæt i Byrådets vision er service og kvalitet nøgleordene. Borgerne skal opleve Rebild Kommune som faglig, professionel, troværdig og serviceorienteret samarbejdspartner. Vejen til målet går via satsning på medarbejdernes kompetencer, trivsel og arbejdsglæde.

Politikken fastlægger de overordnede rammer for mødet mellem kommunens borgere og medarbejdere – herunder hvordan mødet håndteres og prioriteres.

Fokus er på borgeren som menneske og person med de rettigheder og pligter der følger heraf. Sigtet er, at give kommunens medarbejdere et fælles ståsted om retssikkerhed og service i mødet med borgeren.

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 udover at overholde gældende regler og love også søger at indarbejde borgerens rettigheder i serviceringen af borgerne, således at arbejdet i Rebild Kommune er kendetegnet ved en høj kvalitet.

Rebild Kommune respekterer og overholder gældende lovgivning, cirkulærer og vejledninger, der eksempelvis kan stamme fra speciallovgivninger og lignende. Lovene forventes overholdt i kommunen, og udgangspunktet er, at såvel borgerrådgivning som sikring af borgerens retssikkerhed er en kerneopgave for alle ansatte. Udover love er der internt i Rebild Kommune besluttet en række politikker, værdigrundlag og retningslinjer som forudsættes overholdt.

Politikken gælder for hele den kommunale organisations servicering af borgere og brugere, og finder anvendelse, hvor der ikke er angivet andet i lovgivningen, kommunens politikker eller værdier.

Målgruppe

Alle medarbejdere i Rebild Kommune –såvel ansatte i centre som på kommunens institutioner

Værdier

Politikken 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. Det betyder:

- **Åbenhed** omkring afgørelser og beslutninger og at indgå i dialog om den kommunale service – hvor det er muligt.
- At alle borgere har krav på en individuel og professionel behandling. Professionel behandling er, når kommunen har mødt borgeren i øjenhøjde, med gensidig respekt parterne imellem. Mødet er præget af **venlighed, faglighed, ordentlighed, respekt og sammenhæng** i opgaveløsningen. Også i tilfælde, hvor lovgivning og vurdering nødvendiggør en myndighedsafgørelse til ugunst for borgeren.
- Borgeren mødes af kompetente medarbejdere, der tager **ansvar** for den service de yder, således at borgeren oplever at deres henvendelser behandles med professionalisme og ydmyghed overfor opgaven.
- At Rebild Kommune ønsker at etablere et samarbejde, der er baseret på både **tillid, rettigheder og pligter**. Det forventes derfor at begge parter så vidt mulig bidrager med alle relevante oplysninger og dokumenter til sagen, så sagen bliver bedst muligt belyst og den rigtige afgørelse kan træffes.
- At Rebild Kommune møder den enkelte borger med udgangspunkt i den **ankerkendende** tilgang. Vi ser på muligheder frem for begrænsninger, med udgangspunkt i den måde, vi taler om tingene er med til at skabe vores virkelighed.

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 politikken, ønsker Byrådet i Rebild Kommune at slå fast, at enhver borger, der henvender sig til Rebild Kommune, har krav på en ordentlig, redelig og professionel behandling fra kommunens medarbejdere. Særligt indenfor de områder, hvor kommunen optræder som myndighed stilles der særlige krav til behandlingen. Medarbejderne har derfor et særligt ansvar for at skabe ligeværdighed i relation til borgerne.

Sproget og sprogtonen spiller en stor rolle i borgernes oplevelse af kommunens service. Uanset om det er i form af afgørelser, nyhedsbreve eller hjemmeside skal information altid være tydelig, let forståelig og skrevet i en venlig og ordentlig tone. Mødet mellem borgeren og kommunens medarbejdere skal hvad enten det er ansigt til ansigt, i telefonen eller skriftligt være en positiv oplevelse.

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.

Overordnede målsætninger

I kontakten til kommunen skal kommunens medarbejdere møde borgeren på en måde, så borgeren oplever:

At være i centrum ved kontakt til kommunen:

Det vil kommunen opnå ved, at tage hånd om borgerens samlede situation og sikre, at opgaveløsningen hænger sammen på tværs af kommunens fagområder og institutioner og på tværs af forskellige myndigheder.

Sammenhængende og effektiv service:

Det vil kommunen opnå ved at kommunikere med borgeren i øjenhøjde. Det indebærer bl.a., at borgere ikke bør føle sig til ulempe, ligesom valg af kommunikationsmedie skal overvejes i hver enkelt sag. Hvis det er muligt, at anvende en digital kanal til servicering af borgerne, skal denne være den bærende – med en forventning om, at borgerne anvender dem, hvorfor de "personbetjente" løsninger vil træde mere i baggrunden.

Respekt for borgerens ret og pligt:

Det vil kommunen opnå ved at, vi i mødet med borgeren etablerer et tillidsfuldt samarbejde, der er baseret på rettigheder og pligter, og som respekterer den pågældendes borgers funktionsniveau- og ressourcer.

Borgeren skal kende deres rettigheder og pligter for, at kunne tage ansvar for deres egen situation.

I mødet med kommunen skal borgerne opleve:

- at kommunen prioriterer åbenhed, men naturligvis beskytter 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, fagligt, 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.