



BILAG til
Politik for mødet med borgeren

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 leder/chef/direktør.

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 offentlige tilgængelige på kommunens hjemmeside og kan oplyses ved henvendelse til de enkelte centre.

Som generel regel og retningslinje for skriftlige henvendelser (brev/e-mail/fax/digital kommunikation) 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.
- Bemærk venligst de politisk fastsatte sagsbehandlingstider på det sociale område.

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

Sagsbehandler kontakter borgeren hurtigst muligt, dog senest inden 10 hverdage

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.
- Kommunikation via digitale løsninger (fx borger.dk eller e-boks) besvares af samme vej.
- Mail besvares i udgangspunktet med mail (se dog nedenfor vedr. sikker mail)
- Breve besvares i udgangspunktet pr. brev, e-mail eller digital postkasse efter konkret vurdering. I videst mulig omfang vil der blive valgt en digital form for kommunikation. Dog vil der i konkrete tilfælde kunne svares mundtligt på en skriftlig henvendelse.
- 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 enten via mailsystemet eller via borger.dk skal ommuligt anvendes. Ellers kommunikerer pr. brev. På www.rebild.dk er der mulighed for henvendelse til kommunen via sikker-post formular ligesom der er link til øvrige digitale kanaler.

Særligt om henvendelser til fælles-postkasse

Ved henvendelser til raadhus@rebild.dk er der en automatisk kvitteringsfunktion, således der straks oplyses om, at henvendelsen er modtaget.

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 Sagsbehandler kontakter borgeren hurtigst muligt, dog senest inden 10 hverdage jf. retningslinjer 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