



Sådan møder vi borgeren

Et sæt retningslinjer for, hvordan borgeren kan forvente at blive mødt af ansatte ved Rebild Kommune.



Det er vores mål, at borgeren skal opleve:

- at være i centrum ved kontakt med kommunen
- at indgå i et samarbejde baseret på tillid; med respekt for borgerens rettigheder og mentale og fysiske formåen og med en forventning om, at borgeren lever op til sine pligter
- en sammenhængende og effektiv service.

Den kommunale opgave

Som kommune har vi to hovedopgaver:

Vi leverer service; yder hjælp og støtte til de borgere, der har brug for det.

Vi udøver myndighed; træffer beslutninger og afgørelser, som har indflydelse på borgernes hverdag.

Når vi møder borgeren

Vi møder borgeren i øjenhøjde og med respekt for den enkeltes liv og samlede situation. Vi søger samarbejdet og en ligeværdig dialog. Alle bliver behandlet ordentligt med professionalisme, ansvarlighed og faglighed. Vi har tavshedspligt og behandler derfor alle henvendelser/oplysninger fortroligt.

Vi har fokus på borgeren som person med de rettigheder og pligter, der følger af det. Det betyder, at vi rådgiver og vejleder om kommunens service/ydelser og vi tydeliggør borgerens rettigheder og forpligtelser. Vi har også fokus på borgerens retssikkerhed og borgeren kan derfor altid forvente at blive behandlet af en uvildig medarbejder. Det vil sige en medarbejder, der ikke har familiære, personlige eller økonomiske interesser i den konkrete sag.

Vi har journal- og notatpligt og derfor bliver alle oplysninger, aftaler og henvendelser (mundtlige såvel som skriftlige), der har betydning for behandlingen og en eventuel afgørelse i en sag, skrevet ned.

Vi benytter så vidt muligt elektronisk kommunikation og digitale løsninger i kommunikationen med borgeren, men vurderer i den enkelte situation hvilken kommunikationsform, der er mest hensigtsmæssig.

Vi besvarer skriftlige henvendelser hurtigst muligt og senest inden for ti hverdage. Vi datostempler alle skriftlige henvendelser, når vi modtager dem med posten. Fra da af regner vi den for modtaget. Elektroniske henvendelser er automatisk dateret. Vi tilstræber at have behandlet og afgjort sagen inden for tidsfristen på de ti hverdage. Hvis det ikke kan lade sig gøre, sender vi som minimum en kvitteringsskrivelse med oplysning om, hvem der er sagsbehandler og hvor længe vi forventer, sagsbehandlingen vil vare.

Ved personlige henvendelser i Borgerservice forsøger vi at skabe umiddelbar kontakt til den relevante medarbejder/afdeling. Hvis det ikke er muligt, giver vi borgerens kontaktoplysninger videre til den med-

arbejder, der skal behandle sagen. Medarbejderen kontakter borgeren hurtigst muligt og senest inden for ti hverdage.

I forbindelse med såkaldte 'sociale afgørelsessager' som fx pension, børnefamilieydelse, aktivering, revalidering og fleksjob, sygedagpenge, visitation til ældreboliger og foranstaltninger for børn og unge er der fastsat sagsbehandlingstider. De er vedtaget politisk og kan findes på:
www.rebild.dk > Kommunen > sagsbehandlingstider.

Når vi træffer afgørelser

Vi samarbejder og henter information og konkrete oplysninger på tværs af myndigheder, centre, institutioner og fagområder. Det gør vi for at sikre, at vi får skabt et så fuldstændigt billede af borgerens situation som muligt, inden vi træffer en afgørelse.

Vores afgørelser og vurderinger er velbegrundede og skriftlige. Det er de for at sikre, at der foreligger skriftlig dokumentation for fakta, vurderinger osv.

Vi behandler alle borgere lige. Vi træffer afgørelser og beslutninger ud fra saglige og upartiske hensyn og selvfølgelig efter gældende lovgivning. Vi holder os løbende opdateret om lovændringer.

Når vi – på baggrund af en afgørelse – iværksætter en foranstaltning, skal den altid stå i rimeligt forhold til målet. Samtidig skal vi vælge den foranstaltning, som griber mindst muligt ind i borgerens hverdag.

Borgeren har rettigheder og pligter

Borgeren har pligt til at bidrage med relevante oplysninger til sagens belysning og i videst muligt omfang inddrager vi borgeren i sagsbehandlingen. Borgeren har ligeledes i videst muligt omfang adgang til data, der vedrører egen sag.

I tilfælde, hvor vi træffer en afgørelse, der går borgeren imod, skal borgeren have mulighed for partshøring, før vi træffer den endelige afgørelse. Borgeren får på den måde mulighed for at komme med kommentarer til de fakta og vurderinger, der ligger til grund for afgørelsen.

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

Borgeren kan klage

Hvis vi træffer en afgørelse, som borgeren er uenig i, kan borgeren klage over afgørelsen. Hvilken instans, der kan klages til, afhænger af, hvad sagen drejer sig om. Vi opfordrer generelt alle borgere til at gå til medarbejderen, der har behandlet sagen eller dennes nærmeste leder eller chef, hvis de ønsker at klage. Alternativt skal borgeren kontakte Borgerservice, så sørger de for at formidle klagen til rette vedkommende eller instans.

I enkelte tilfælde er det bestemt ved lov, at kommunen træffer den endelige myndighedsafgørelse. Når det er tilfældet, kan borgeren ikke klage over afgørelsen.