



Notat

Center for Byråd, Personale og Strategi

Nordre Kajgade 1
9500 Hobro
Tlf. 97 11 30 00
raadhus@mariagerfjord.dk
www.mariagerfjord.dk

Journalnummer:
85.02.10-A26-1-17

Ref.: Mie Skotte Sølvkjær
Direkte tlf. 97113014
misks@mariagerfjord.dk

Dato: 28.11.2018

Principper for god borgerkontakt i Mariagerfjord Kommune

Som led i at udvikle kvaliteten og effektiviteten i den kommunale opgavevaretagelse er der udarbejdet principper for god borgerkontakt i Mariagerfjord Kommune.

Det er vigtigt, at borgerne oplever Mariagerfjord Kommune som en professionel, troværdig og løsningsorienteret kommune og samarbejdspartner. Den oplevelse skal blandt andet formes igennem dialogen med kommunens medarbejdere og firmaer, der løser opgaver på vegne af kommunen.

Principperne er retningsgivende for, hvad Mariagerfjord Kommune vurderer som god borgerkontakt, og hvordan kommunens medarbejdere bør optræde i forhold til borgerne.

Mariagerfjord Kommune forventer, at kommunens medarbejdere optræder høfligt, hensynsfuldt og imødekommende overfor borgerne, og på en måde der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Der er dog også en forventning om, at borgernes opførsel overfor medarbejderne er ordentlig, så borgeren deltager i dialogen på en sober og saglig måde.

Der lægges i den forbindelse vægt på:

- at borgere og samarbejdspartnere oplever en fleksibel og meningsfuld behandling af deres henvendelse til kommunen.
- at den telefoniske betjening af henvendelser via omstillingen er optimal, så borgeren bliver omstillet til den rette medarbejder uden unødigt ventetid.
- at medarbejderen finder frem til den rette kollega, der kan ringe tilbage til borgeren med svar på spørgsmål, eller give en melding på, hvornår der kan forventes svar, hvis medarbejderen ikke selv kan besvare borgerens spørgsmål. Ved telefoniske henvendelser skal borgeren kontaktes indenfor 24 timer.
- at alle skriftlige henvendelser fra borgere til kommunen bliver besvaret skriftligt og hurtigt. Borgeren skal have kvittering for, at kommunen har modtaget henvendelsen, at sagen er under behandling og hvornår der kan forventes svar.
- at kommunikationen med borgeren så vidt muligt bliver håndteret gennem færrest mulige medarbejdere.

Principperne skal ses i sammenhæng med Mariagerfjord Kommunes aktuelle udvikling, hvor der bliver arbejdet med samskabelse med borgeren, borgerforeninger og andre aktører i udviklingen af den kommunale opgaveløsning.

Som en særlig service har Mariagerfjord Kommune en borgerrådgiver, der blandt andet kan hjælpe borgeren med uvildig rådgivning om sagsbehandlingen, at forstå afgørelser og generel dialog med kommunen. Se www.mariagerfjord.dk for mere information om borgerrådgiveren og kontaktoplysninger.

Nedenfor følger en uddybning af de ovenstående punkter i en række konkrete principper. De er inddelt under overskrifterne 'Enkel og hurtig sagsbehandling', 'Service overfor borgerne', 'Digital selvbetjening', 'Skriftlig dialog', 'God borgerkontakt på sociale medier' og 'Telefonbetjening'.

Enkel og hurtig sagsbehandling

Mariagerfjord Kommune ønsker, at sagerne bliver behandlet så enkelt som muligt og afgjort så hurtigt som muligt.

Sagsbehandlingen skal derfor tilrettelægges sådan, at sagerne kan blive ekspederet uden unødvendige forsinkelser. Der må desuden tages særlige hensyn hvis det, at sagen bliver afgjort hurtigt, har væsentlig betydning for borgeren, fordi den er af indgribende karakter i borgerens liv.

Det kan ikke besvares generelt, hvornår sagsbehandlingstiden overskrider, hvad der er acceptabelt. Det afhænger blandt andet af sagens art, omfanget af de undersøgelser der skal foretages og behovet for, at der bliver truffet en hurtig afgørelse.

I henhold til Retssikkerhedslovens § 3 har vi – indenfor det sociale område – fastsat maksimale frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal træffes en afgørelse. Fristens længde kan være fastsat i forskellige love. Frister for sagsbehandling på de enkelte sociale områder er offentliggjort på kommunens hjemmeside.

På områder, der ikke er omfattet af Retssikkerhedsloven, er der fastsat lokale frister for, hvornår der skal være truffet en afgørelse. De er også offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Det er lovbestemt, at borgere med komplicerede sagsforløb i nogle tilfælde har ret til en koordinerende sagsbehandler. Mariagerfjord Kommune ønsker, at det altid overvejes om sagens karakter giver anledning til, at der tildeles en koordinerende sagsbehandler. Derfor er det vigtigt, at sagsbehandleren laver et fagpersonskort sammen med borgeren, hver gang der modtages en ny borger. Fagpersonskortet er en metode til at skabe overblik over alle borgerens kontaktpunkter med kommunen. Således kan det bedre vurderes, om der er behov for en koordinerende sagsbehandler, og om der er brug for at indhente samtykke fra borgeren til vidensdeling på tværs af fagenheder, så der kan laves en koordineret plan for borgerens forløb.

Mariagerfjord Kommune arbejder desuden med at præcisere nærmere, hvad der ligger i en koordinerende sagsbehandlerrolle – både inden for og på tværs af fagenheder. Dette skal skabe en bedre og mere ensartet indsats på tværs af kommunen.

Service overfor borgerne

Det er afgørende, at borgere og samarbejdsparter oplever en fleksibel og professionel behandling af deres henvendelser til kommunen. Det betyder, at medarbejderen fremtræder sagligt og respektfuldt samt både vækker og udviser tillid.

Kommunen har pligt til at vejlede og yde bistand til borgerne af en sådan kvalitet, at borgerne ikke på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser mister en rettighed, oplever et økonomisk tab eller lignende.

Når en borger kontakter Mariagerfjord Kommune (personligt, telefonisk eller skriftligt) skal medarbejderne stå til rådighed med rådgivning og være behjælpelige med at finde frem til den rette afdeling og den rette medarbejder.

Når en borger ved personlig eller telefonisk henvendelse stiller et spørgsmål, som den kommunale medarbejder ikke umiddelbart kan besvare, skal medarbejderen undersøge spørgsmålet og ringe tilbage til borgeren indenfor 24 timer. Her skal der enten gives svar på spørgsmålet eller besked om, hvornår borgeren kan forvente svar. Hvis borgeren ikke træffes, lægges der eventuelt en besked på telefonsvareren.

Hvis borgeren tager kontakt meget hyppigt, og der ikke er nyt i sagen, kan der afviges fra 24-timers kravet.

Hvis en medarbejder er i tvivl om, hvordan en konkret situation skal håndteres, er det en god idé at afklare med sin leder, hvordan borgeren kan blive hjulpet videre med sin sag.

Digital selvbetjening

Mariagerfjord Kommune tilbyder en lang række digitale løsninger til borgernes henvendelser. Digital selvbetjening kan spare borgeren for tid og transport. Borgeren kan betjene sig selv, når og hvor de vil. Der er en række områder, hvorpå borgeren ifølge lovgivningen skal benytte de selvbetjeningsløsninger, der er stillet til rådighed. Kommunens medarbejdere har pligt til at hjælpe og vejlede borgeren til at bruge selvbetjeningsløsningerne.

På kommunens hjemmeside www.mariagerfjord.dk findes en række forskellige selvbetjeningsløsninger, der kan benyttes udenfor normal åbningstid. Ved behov for telefonisk hjælp til de digitale løsninger kan borgeren få vejledning på telefonnummer 70 20 00 00¹. Hjemmesiderne www.borger.dk og www.virk.dk er desuden vigtige indgange til selvbetjening i det offentlige Danmark for henholdsvis borgere og virksomheder.

¹ Tjek aktuelle telefontider på kommunens hjemmeside.



God service ved selvbetjening i Mariagerfjord Kommune er:

- at borgerne kan føle sig trygge ved at bruge digitale løsninger i dialogen med Mariagerfjord Kommune samt få hjælp og vejledning, hvis de har brug for det.
- at borgere og virksomheder motiveres til at bruge effektive henvendelseskanaler, som digital selvbetjening via kommunens hjemmeside og digital post.
- at borgere og virksomheders første indgang er hjemmesiden, hvor borgere og virksomheder kan skrive til det offentlige og anvende selvbetjening alle døgnet 24 timer.
- at kommunernes sagsbehandling til stadighed går hurtigere og er digitalt baseret.
- at sagsbehandlingen bliver mere effektiv gennem en tættere sammenhæng mellem selvbetjeningsløsninger og de bagvedliggende fagsystemer.
- at borgerne får en god serviceoplevelse, når de anvender selvbetjeningsløsninger, som er tidssvarende og tilgængelige.

Skriftlig dialog

En skriftlig henvendelse fra en borger kan besvares skriftligt. Henvendelser modtaget på e-mail kan besvares via e-mail, dog under hensyntagen til reglerne for behandling af personoplysninger (sikker post). Hvis en medarbejder er fraværende, skal der være tilføjet et autosvar til e-mailadressen, som giver svar på, hvem borgeren kan kontakte i stedet.

Der skal gives fyldestgørende svar på enhver skriftlig henvendelse til Mariagerfjord Kommune senest 10 arbejdsdage efter, at henvendelsen og fyldestgørende oplysninger på sagen er modtaget. Ved modtagelse af e-mails fra eksterne adresser sendes autosvar med kvittering for modtagelse og besked om kommunens servicemål om at svare indenfor 10 arbejdsdage.

Hvis den fastsatte frist ikke kan overholdes, skal borgeren have besked om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Der gælder samme frister for besvarelse af henvendelser modtaget som papirpost og som elektronisk post.

I forhold til god forvaltningsskik skal myndighedernes forvaltningsafgørelser normalt være skriftlige. Her bør en offentlig myndighed i sin afgørelse - inden for rimelige rammer - kommentere de relevante synspunkter, som borgeren har fremført.

Hvis der gives mundtlige afgørelser, gælder der notatpligt, således at en sagsbehandler skal gøre sig et skriftligt notat i et fagsystem omkring afgørelsen og indholdet heraf. Herudover følger det af god forvaltningsskik, at en mundtligt meddelt afgørelse, der er byrdefuld for adressaten, bør bekræftes skriftligt, og at særligt indgribende afgørelser efter omstændighederne bør meddeles skriftligt.

Breve og afgørelser fra kommunen til en borger skal være formuleret i et sprog, der er let at læse og forstå. Sproget skal samtidig virke venligt og hensynsfuldt, og må ikke kunne opfattes som krænkende eller nedladende overfor borgeren. Breve og afgørelser skal desuden være formuleret, så der ikke kan opstå tvivl om borgerens retsstilling.

For at sikre en god borgerkontakt er den direkte dialog også vigtig ved skriftlige afgørelser. Medarbejderen kan med fordel ringe til borgeren, for at forklare en afgørelse umiddelbart

inden den bliver sendt. Her kan borgeren blive oplyst om, at borgeren er velkommen til at kontakte medarbejderen ved yderligere spørgsmål.

Derudover bør sagsbehandleren være opmærksom på ikke at sende afgørelser på tidspunkter, hvor borgeren ikke efterfølgende har mulighed for at komme i kontakt med kommunens medarbejdere, hvis borgeren har behov for at få besvaret spørgsmål på baggrund af afgørelsen.

God borgerkontakt på sociale medier

I forhold til god borgerkontakt på Facebook og andre sociale medier laves der opslag og historier om det, som kommunen gerne vil fortælle borgerne, eller som kommunen forestiller sig, at de gerne vil vide. Der svares på alle henvendelser på de sociale medier hurtigst muligt.

Hvis en borger skriver særligt følsomme personoplysninger på Facebook eller andre sociale medier, bliver opslaget skjult eller slettet for at beskytte borgeren. Borgeren får i den forbindelse fortrolig besked derom og henvisning til, hvor de skal henvende sig for at få svar.

Borgerkontakten på sociale medier tilpasses løbende i takt med ny viden på det kommunale område i forhold til databeskyttelsesforordningen.

Telefonbetjening

Mariagerfjord Kommune ønsker at yde en effektiv, professionel og venlig telefonbetjening. Kommunen kan kontaktes pr. telefon enten direkte til den enkelte medarbejders lokalnummer eller via omstillingen.

For at borgerne skal opleve en god telefonservice, er det vigtigt:

- at alle føler et ansvar for at give borgeren en god service, når de henvender sig til kommunen – både personligt, via telefon og via e-mail.
- at alle telefonopkald bliver besvaret hurtigst muligt.
- at borgeren bliver omstillet til den rette medarbejder og ikke oplever unødigt ventetid.
- at den første medarbejder, borgeren ringer til, tager ansvar for, at borgeren får den hjælp, vedkommende har behov for. Medarbejderen 'har bolden' indtil en anden overtager den og sørger for, at komme i mål med borgerens behov for hjælp.
- at telefonsvareren er slået til ved en medarbejders fravær med mulighed for at borgeren kan lægge en besked. Hvis der er lagt en besked på telefonsvareren, skal medarbejderen altid ringe tilbage til borgeren.
- at ringe tilbage hurtigst muligt, hvis det er lovet.

Principperne blev første gang godkendt i 2008, som 'Retningslinjer for god kommunal service', og er sidenhen blevet justeret af flere omgange. De er revideret igen i 2018 og har fået en ny overskrift: 'Principper for god borgerkontakt'.

Godkendt af Økonomiudvalget 5. september 2018.