



God forvaltningsskik i Varde Kommune

Varde
Kommune



God forvaltningsskik for sagsbehandling i Varde Kommune

Varde Kommune ønsker, at borgere, erhvervsliv og øvrige interessenter skal opleve, at behandlingen af deres henvendelser såvel mundtlige som skriftlige er fagligt velfunderet. Sagsbehandlingen løses smidigt, effektivt og med højt kvalitet og vi yder en god service.

Det forudsætter blandt andet, at kommunen til stadighed fastholder og udvikler den faglige kvalitet blandt sine medarbejdere samtidig med, at medarbejderne også selv er opmærksomme på eventuelle udviklingsmuligheder på deres fagområde.

Borgere og virksomheders samarbejde med Varde Kommune skal være kendetegnet ved dialog, rettidig omhu og at kommunen udøver sin rolle som myndighed på en fair og ansvarlig måde. Det er en selvfølge, at kommunens afgørelser efterlever de forvaltningsretlige krav, samt at afgørelserne i øvrigt er korrekt og lovligt funderet.

Som medarbejder i Varde Kommune har vi et fælles ansvar for at respektere vore grundlæggende værdier når vi løser opgaver og leverer ydelser til borgerne og overholder tavshedspligten omkring oplysninger vi får kendskab til, i kraft af vores arbejde.

Vi træffer myndighedsafgørelser skriftligt og følger op med en klagevejledning, hvis ikke vi giver borgeren fuldt ud medhold i anmodningen.

Denne vejledning tager afsæt i Varde Kommunes værdier, og er en guide for medarbejdere i forhold til, hvad der forstås ved god forvaltningsskik for sagsbehandling i Varde Kommune. Der er taget udgangspunkt i bestemmelserne i offentligheds-, forvaltnings-, persondata- og retssikkerhedsloven, Regeringens "Ni principper for god offentlig service" samt ombudsmandens udtalelser om god forvaltningsskik. Det betyder, at der kan være særlove, der fastsætter skærpede bestemmelser, der går forud for nedenstående retningslinjer.

Vi er tilgængelige

I vores kundekontakt er vi tilgængelige og møder den enkelte i "øjnehøjde", med interesse, lydhørhed og nærvær. Vi er serviceorienterede og har fokus på at være imødekomende overfor borgerens ønske, og vi giver klar information om rettigheder og serviceniveau på en ordentlig måde.

Vi oplyser og vejleder om de muligheder borgeren har i forhold til en henvendelse eller ansøgning.

Vi har en hjemmeside, der er opbygget, så borgerne kan finde flest mulige oplysninger om kommunen døgnet rundt. På hjemmesiden har borgere i Varde Kommune mulighed for selvbetjening. Ved at benytte vore selvbetjeningservices kan borgeren "komme på" kommunen når som helst det passer dem - direkte fra egen PC.

Vi er tillidsskabende

Vi begrundere vores afgørelser, og henviser til det lovgrundlag, vi har brugt.

Vi er opmærksomme på reglerne om samtykke fra parten til at indhente supplerende oplysninger.

Vi foretager en hurtig, korrekt og effektiv sagsbehandling og optræder på en måde, der giver borgerne tillid til den offentlige forvaltning.

Vi forebygger og minimerer antallet af fejl. Men hvis fejlen er sket, retter vi den op, og fejlen bruges efterfølgende som læring. Vi er ikke for store til at sige undskyld, hvis vi har fejlet.

Vi bidrager til, at ressourcerne i den offentlige sektor bruges med omhu og omtanke.

Vi formidler så det kan forstås

Vi tilrettelægger sagsbehandlingen, så borgerne hurtigt får en afgørelse i de sager, hvor kommunen som myndighed skal træffe afgørelse i forhold til borgerne.

På udvalgte fagområder – herunder det sociale område - fastsætter kommunen en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Disse sagsbehandlingsfrister offentliggøres på kommunens hjemmeside. Overholdes fristerne ikke, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Kommunikationen mellem medarbejder og borger skal være enkel, forståelig og ligeværdig. Den gode dialog er vigtig og borgerne skal opleve, at vi lytter til dem.

Udover hjemmesiden bruger vi aviser og lokale ugeblade til at informere borgerne i Varde Kommune.

Varde Kommunes kontakt med pressen sker åbent, kompetent og serviceorienteret. Det betyder, at vi er tilgængelige og opmærksomme på pressen.

Vi har sammenhæng i sagsforløb

Hvis der lokalt eller centralt er fastsat regler for kvitteringsskrivelser – som f.eks. ved stillingsansøgninger og klager – skal disse bestemmelser naturligvis overholdes.

Vi overholder notatpligten, og noterer mundtlige oplysninger om faktiske omstændigheder af betydning for en igangværende eller ny sags afgørelse.

Vi skriver breve og afgørelser i et sprog, der er let at læse og forstå, og formulerer os venligt og hensynsfuldt, både skriftligt og mundtligt.

Vi giver altid klagevejledning i afgørelsessager. Dette er dog ikke et krav, hvis afgørelsen fuldt ud giver borgeren medhold i en sag. Vi har ansvaret for, at indhente de oplysninger (evt. i samarbejde med andre myndigheder) der er nødvendige for at kunne træffe afgørelse i en sag, og vi skal sørge for, at parten selv medvirker til sagens oplysning. (Officialprincippet).

Vi har kontakt til berørte afdelinger i forbindelse med løsning af en opgave, så borgeren oplever sammenhæng i deres sagsforløb (helhedsorienteret sagsbehandling).

Vi sørger for at høre de interesseorganisationer (Ældreråd/Handicapråd, MED etc.), der jf. lovgivningen skal høres.

Vi behandler data troværdigt

Vi registrerer posten den dag posten indgår i Varde Kommune, og de profilerede/journaliserede elektroniske dokumenter navngives, så de altid hurtigt kan findes igen, og knyttes til rette sag.

Vi formidler så hurtigt som muligt henvendelser videre til rette myndighed/person, hvis opgaven ikke er vores, og vi informerer borgeren herom.

Vi er opmærksomme på inhabilitet, således en medarbejder ikke deltager i behandlingen af en bestemt sag, hvor der foreligger omstændigheder, som vækker tvivl om medarbejderens upartiskhed.

Vi overholder reglerne omkring partshøring i forbindelse med afgørelsessager, så den der er part i sagen, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere det faktiske afgørelsesgrundlag inden sagen afgøres. En høringsfrist er minimum 7 dage, men fristen fastsættes naturligvis ud fra en konkret vurdering i det enkelte tilfælde, medmindre andet er lovbestemt.

Alle medarbejdere i Varde Kommune kan trygt udtale sig til pressen under to klare forudsætninger:

At man kender den aktuelle sag, og at man har faglig viden på det aktuelle område. Kan man ikke selv udtale sig, hjælper man med at skabe kontakt til en relevant leder/politiker – jfr. Kommunikationspolitikken.

I særlige komplekse eller politisk følsomme sager kan det være hensigtsmæssigt at aftale, at al pressekontakt samles ét sted. Det skal præciseres, at kommunaldirektøren kan beslutte, at kun én kan udtale sig på kommunens vegne. Der er ikke hermed lagt nogen begrænsninger på de ansattes generelle mulighed for at ytre deres egen mening.

Som udgangspunkt er alle dokumenter offentligt tilgængelige (åbne dokumenter), med mindre dokumentet er et internt arbejdsdokument eller indeholder fortrolige, personlige oplysninger, såsom tilbudspriser, personlige forhold og lignende efter gældende lovgivning.

Begæringer om aktindsigt afgøres i den forvaltning, hvor emnet hører til. Forvaltningen afgør snarest, om partens anmodning om aktindsigt kan imødekommes. En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt. Den aktindsigtssøgende skal i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

Godkendt af Direktionen den 19. april 2018 samt Økonomiudvalget 4. maj 2018.

God forvaltningskik i Varde Kommune (De ti bud)

1. Den mundtlige og den skriftlige kommunikation med borgerne skal være enkel, forståelig og ligeværdig, og vi møder den enkelte i "øjnehøjde", med interesse, lydhørhed og nærvær.
2. Vi registrerer posten den dag den indgår i Varde Kommune. Vi profilerer/journaliserer dokumenter, og sætter dem i styring på de rette sager.
3. I de tilfælde, hvor kommunens offentliggjorte sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Hvis der lokalt eller centralt er fastsat regler for kvitteringsbreve – som f.eks. ved stillingsansøgninger og klager – skal disse bestemmelser naturligvis overholdes. I kvitteringsbrevet bekræfter vi modtagelsen og oplyser, hvem der er kontaktperson i sagen, samt hvornår vi forventer en afgørelse i sagen.

4. Vi formidler så hurtigt som muligt henvendelser videre til rette myndighed/person, hvis opgaven ikke er vores, og vi informerer borgeren herom.
5. Vi foretager en hurtig, korrekt og effektiv sagsbehandling og vi optræder på en måde, der giver borgerne tillid til den offentlige forvaltning. Vi er opmærksomme på inhabilitet, upartiskhed og tavshedspligt.
6. Vi overholder notatpligten, og noterer mundtlige oplysninger om faktiske omstændigheder af betydning for en igangværende eller ny sags afgørelse.
7. Vi overholder reglerne omkring partshøring i forbindelse med afgørelsessager, så den der er part i sagen, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere det faktiske afgørelsesgrundlag inden sagen afgøres. En høringsfrist er minimum 7 dage, men fristen fastsættes naturligvis ud fra en konkret vurdering i det enkelte tilfælde, medmindre andet er lovbestemt.
8. Vi sørger for, at involvere de berørte afdelinger i en opgaveløsning (helhedsorienteret sagsbehandling). Vi sørger for at høre de interesseorganisationer (Ældreråd/Handicapråd, MED etc.) der jf. lovgivningen skal høres.
9. Vi begrundet altid vores afgørelser, og henviser til det æovgrundlag, vi har brugt. Vi giver altid klagevejledning i afgørelsessager. Dette er dog ikke et krav, hvis afgørelsen fuldt ud giver borgeren medhold i en sag.

Dok. Nr. 32638-18
Sag nr. 18-2125

10. Vi skriver breve og afgørelser i et sprog, der er let at læse og forstå, og formulerer os venligt og hensynsfuldt, både skriftligt og mundtligt.