

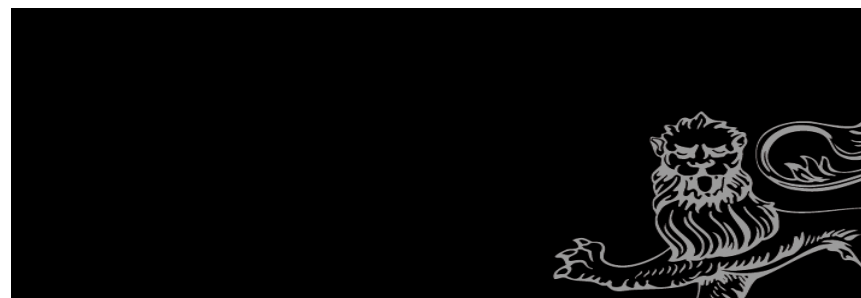
## Sagsbehandlerens 10 bud



1. Den mundtlige og den skriftlige kommunikation med borgerne skal være enkel, forståelig og ligeværdig, og vi møder den enkelte i "øjnehøjde", med interesse og lydhørhed.
2. Vi registrerer posten samme 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. Ansvar for en henvendelse er vores, indtil vi hurtigst muligt kan besvare eller videregive den til rette myndighed/person. Borgeren oplyses om, hvor henvendelsen er sendt hen, samt om hvordan modtageren kan kontaktes.
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 sørger for at høre de parter, der iflg. lovgivningen skal høres, så parten får mulighed for at kende og kommentere de oplysninger som sagen afgøres efter. En høringsperiode er som 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 (helheds-orienteret sagsbehandling). Vi sørger for at høre relevante interesse-organisationer (Ælldråd, MED etc.) der jf. lovgivningen skal høres.
9. Vi begrundet altid vores afgørelser, og henviser til afgørelsens lovhjemmel. Vi giver altid klagevejledning i afgørelsessager. Dette er dog ikke et krav, hvis afgørelsen fuldt ud giver borgeren medhold i en sag.
10. Vi skriver breve, dokumenter og afgørelser i et venligt og hensynsfuldt sprog, der er let at læse og forstå



## Serviceniveau ved borgerhenvendelser Plan, Kultur og Teknik



## Intro

Dialogen med borgerne er en af Varde Kommunes vigtigste kilder til at formidle kommunens værdier, og vise udadtil hvad der er grundstenene i den måde kommunens medarbejdere arbejder på. Derfor er det vigtigt, at man sikrer et fælles serviceniveau i dialogen, således at der hos borgerne fornemmes en klar linie i kommunikationen, som afspejler den åbenhed og ansvarlighed Varde Kommune står for.

Denne folder er ment som en mini-guide til serviceniveauet i kommunikationen med borgerne – dvs. hvad der skal oplyses, hvornår og hvordan – også på Varde Kommunes hjemmeside. Hav den ved hånden, på skrivebordet, på opslagstavlen eller bare i hovedet når du skriver, mailer, taler eller mødes med en borger.

Nedenfor er listet nogle få tommelfingerregler for sagsbehandlere hvoraf nogle går igen i huskelisten ”Sagsbehandlerens 10 bud”, som står på bagsiden.

## Svartider og indhold

- Svar på alle henvendelser – det være sig mail, dagens post, SMS, telefonforespørgsler, personlig henvendelse - skal afsendes senest 7 arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen. Ved henvendelser i igangværende sager, kan der ses bort fra denne bestemmelse. Henvendelser, som modtages i juli måned, kan undtages for svartiden på 7 arbejdsdage.

Svaret skal indeholde:

- Afgørelse, eller
- kvittering for modtagelsen samt et forventet tidspunkt for påbegyndelse, afgørelse og afslutning af sagen
- Navn på den person, som borgeren kan henvende sig til i forbindelse med sagen

## Afgørelser

Afgørelser skal, uanset om det er administrative afgørelser, eller om de er behandlet politisk, indeholde:

- Selve afgørelsen
- Begrundelse for afgørelsen
- Henvielse til den/de lovparagraffer, hvori afgørelsen er hjemlet
- Klagevejledning – såfremt borgeren ikke får fuldt medhold i sin sag

Ved brevveksling undervejs i sagsbehandlingen bør man oplyse, hvor langt sagen er i sagsforløbet.

## Sprogbrug

Varde Kommunes kommunikationspolitik er vedtaget i byrådet den 1. september 2009. Med udgangspunkt i kommunens kerneværdier;

### Ansvar, Åbenhed, Dialog og Tillid

danner kommunikationspolitikken rammen for, hvordan vi kommunikerer, udadtil og indadtil. Der står i politikken følgende i forhold til kommunikation med borgerne:

*”Borgerne skal opleve..., at kommunikationen med kommunen er klar og forståelig. Det betyder, at vi kommunikerer på modtagerens præmisser og dermed undgår unødvendigt myndighedssprog og fagudtryk”.*

## Oplysninger på Varde Kommunes hjemmeside

Borgerne skal på kommunens hjemmeside som minimum kunne finde:

- En klar beskrivelse af hvilke forhold, der skal søges tilladelse til
  - Hvis der er særlige områder, hvor man ikke kan få tilladelse til det pågældende
  - Ansøgningsskemaer med vejledning til udfyldelse af skemaet
  - Begrundelse for eventuelle særlige forhold, der skal angives i ansøgningsskemaet
  - Kontaktpersoner indenfor de enkelte sagsområder
  - Link til andre relevante sider om emnet hvis man vil vide mere
- Det vil derudover være god service, hvis borgerne på hjemmesiden kan finde oplysninger om selve sagsområdet, hvilke forhold det enkelte team varetager i sin sagsbehandling osv.

