



Politik for mødet mellem borger og kommune

- borgerservice

Indhold

Introduktion.....	3
Visioner.....	4
Skanderborg Kommunes borgerservice kendetegnes ved.....	5
Åbenhed i borgerservice	6
En borgerservice præget af mod og handlekraft	7
Borgerservice - fællesskab og helhedstækning.....	8
Mangfoldighed og rummelighed i borgerservice	9
Engagement og faglighed i borgerservice	10
Ordentlighed og opmærksomhed i borgerservice	11

Fagsekretariatet Kultur og Borgerservice
Adelgade 44
8660 Skanderborg
Vedtaget 22. juni 2011

Introduktion

Skanderborg Kommune ønsker med denne politik at fastlægge de overordnede rammer for mødet mellem kommunens borgere og medarbejdere.

Borgerservicefunktioner finder sted inden for alle grene af den kommunale virksomhed og berører alle kommunale medarbejdere, der møder borgere og virksomheder i deres hverdag.

Politikken beskriver med afsæt i de seks kommunale værdier – åbenhed, mod, fællesskab, mangfoldighed, engagement og ordentlighed - samspillet mellem borger og kommune.

Politikken tydeliggør, hvorledes mødet mellem borger og kommune håndteres, prioriteres og optimeres.

”Politik for mødet mellem borger og kommune” understøttes af Skanderborg Kommunes Digitaliserings- og IT-strategi.

Visioner

Den kommunale borgerservice stiller

borgeren i centrum og bidrager gennem anerkendelse, vejledning og rådgivning til det positive møde mellem borger og kommune

tidssvarende, velfungerende og nemme digitale selvbetjeningsløsninger til rådighed for borgere og virksomheder.

Skanderborg Kommunes borgerservice kendetegnes ved

åbenhed

mod og handlekraft

fællesskab og helhedstænkning

mangfoldighed og rummelighed

engagement og faglighed

ordentlighed, opmærksomhed og ansvarlighed

Åbenhed i borgerservice

Borgere, virksomheder og ansatte oplever, at den kommunale organisation og service er åben, involverende og lydhør.

Skanderborg Kommune ønsker

at borgere og virksomheder uanset henvendelsesform modtages venligt, med nærvær, respekt og forståelse.

at det kommunale serviceniveau kommunikeres målrettet i aviser, i pjecer, ved sms og andre digitale medier – herunder på Skanderborg Kommunes hjemmeside, skanderborg.dk

at borgere og virksomheder ved, hvordan de trygt, hurtigt og nemt kan betjene sig selv eller henvende sig til kommunen.

at borgere og virksomheder sikres kendskab til information og muligheder på Skanderborg Kommunes hjemmeside, skanderborg.dk.

at sikre, at nye borgere introduceres for kommunen og den kommunale service.

Eksempler fra en dagligdag

På Rusmiddelcenteret er det en del af arbejdsprocessen og kulturen at hilse på alle, der kommer i huset.

På børn og ungeområdet er der årelang tradition for dialog og involvering af forældre i samarbejdet omkring såvel den enkelte skole, klasse og elev.

Byggesagsafdelingen styrker borgere og virksomheders adgang til byggesager fra før 2007 ved digitalisering.

En borgerservice præget af mod og handlekraft

Borgere, virksomheder og ansatte oplever, at den kommunale organisation og service er i stand til at opretholde den korrekte og nødvendige balance mellem stabilitet og udvikling.

Skanderborg Kommune ønsker

at arbejde for udvikling og implementering af nye, nemme og ressourcebesparende digitale selvbetjeningsløsninger.

at afdække borgergrupperes særlige behov og iværksætte relevante indsatser eller løsninger.

at fokusere på de henvendelsesmuligheder, der er fuldt digitaliserede.

at involvere borgere, frivillige og virksomheder i arbejdet med udvikling af den kommunale service.

Eksempler fra en dagligdag

Borgerservicefunktioner tilbydes på bibliotekerne. Der arbejdes til stadighed på udvikling og fornyelse af tilbud og løsninger.

Jobcenter Skanderborg og Silkeborg Sygehus har etableret et samarbejde omkring tidlig indsats i.fht. ryglidelsesproblematikker og arbejdsmarked.

Borgerservice - fællesskab og helhedstænkning

Borgere, virksomheder og ansatte opfatter udviklingen af den kommunale organisation og service som et fælles anliggende.

Skanderborg Kommune ønsker

at borgere informeres om forpligtelsen til at oplyse om eventuelle ændringer i bopæls- eller indkomstforhold eller andre forhold af betydning for borgerens sag.

at sagsbehandlingen så vidt muligt sker med udgangspunkt i borgerens situation og ikke afgrænses af kommunens opdeling i fagområder eller afdelinger.

at borgerservice ydes med udgangspunkt i borgerens samlede situation. Ved afgørelser oplyses borgeren om muligheden for at klage.

at borgeren ved første kontakt så vidt muligt henvises til rette medarbejder/afdeling.

Eksempler fra en dagligdag

På biblioteker og i borgerservicecenteret i Skanderborg er der opstillet storskærme, der annoncerer relevante og aktuelle oplysninger, tilbud eller løsninger.

Over alt i den kommunale organisation gennemføres med mellemrum analyser og undersøgelser af service og tilfredshed med service.

Mangfoldighed og rummelighed i borgerservice

Borgere, virksomheder og ansatte oplever den kommunale organisation og service mangfoldig, rummelig og fleksibel.

Skanderborg Kommune ønsker

at tilgodese og rådgive borgere, der ikke er selvhjulpne og som ikke har det fornødne behjælpelige netværk.

at vejlede og vise, hvordan det er muligt at finde oplysninger og trygt og hurtigt benytte selvbetjening på nettet.

at sikre den personlige kontakt og vejledning, hvis borgerens personlige situation kræver det.

at borgere og virksomheder tilbydes alsidig betjening – at der er muligt at henvende sig personligt, per telefon, skriftligt eller ved digital selvbetjening.

at borgere og virksomheder sikres adgang til kommunal service på alle tider af døgnet ved nemme digitale selvbetjeningsløsninger.

Eksempler fra en dagligdag

På borgerserviceområdet giver med hjemmesideløsning og borgerservice på fremmedsprog den kommunale borgerservice et internationalt perspektiv.

Borgerservice ruster sig med tysk- og engelskundervisning som en del af et større tværkommunalt samarbejde.

I den kommunale pladsanvisning har medarbejderne gennemgået et kursus, der har lært dem at tackle vanskelige situationer og henvendelser.

Engagement og faglighed i borgerservice

Borgere, virksomheder og ansatte oplever, at den kommunale organisation og service baserer sig på faglighed og professionalisme.

Skanderborg Kommune ønsker

at de indbyrdes forventninger mellem borger og kommune så vidt muligt afklares ved første møde. Behandlingstider og klagefrister findes tilgængelige på skanderborg.dk

at borgere og virksomheder sikres tidssvarende digitale selvbetjeningsløsninger

at borgere og virksomheder ved telefonisk og personlig henvendelse betjenes professionelt og uden unødigt omstilling.

at borgere og virksomheder serviceres professionelt og effektivt.

Eksempler fra en dagligdag

På Sundhedsområdet tilbydes patientuddannelse til borgere med hjerte-, lunge- og diabetes2sygdomme.

Over alt i den kommunale organisation overholdes forvaltningslovens regler om sagsbehandlingstider. Svartider tilstræbes overholdt og kompliceret lovgivning søges forklaret korrekt og enkelt.

På ældreområdet sikrer visitator inden eventuel udskrivning fra et hospital, at der er taget højde for, hvad der skal ske, når borgeren udskrives og at alle berørte er indforståede hermed.

Ekspeditionsskranken ved Byg & Ejendom, Teknik og Miljø er bemandet med en byggesagsbehandler.

Ordentlighed og opmærksomhed i borgerservice

Borgere, virksomheder og ansatte finder den kommunale organisation og service ansvarlig og tillidsskabende.

Skanderborg Kommune ønsker

at inddrage og vejlede borgeren om opmærksomt medborgerskab og medansvar. Borgeren har selv det primære ansvar for egen situation.

at borgerservice ydes med borgeren i centrum - respektfuldt, ligeværdigt og med fokus på borgerens egne handlemuligheder.

at den enkelte borger modtager ydelse på korrekt grundlag.

at borgere og virksomheder uanset henvendelsesform mødes respektfuldt og med venlighed.

at tænke fremad og i fællesskab med borgeren vælge de løsninger, som giver mening i borgerens eget livsperspektiv.

Eksempler fra en dagligdag

Børnesocialrådgivningen vægter af hensyn til borgeren og sagsforløbet tydelig forventningsafstemning meget højt.

Fagligt velfunderede begrundelser og afgørelser vægtes over alt i den kommunale organisation højt. Afgørelser, der kan være svære at acceptere, bliver derved lettere at affinde sig med.

På ældreområdet sikrer man sig, at borgere der har plejeorlov eller lignende opmærksomt støttes og hjælpes administrativt og praktisk.