



23-05-2018

Sagsnr.
2018-0142636

Dokumentnr.
2018-0142636-3

Bilag 1: Oversigt over nogle af de væsentligste regelsæt, normer, værdisæt mv. som har betydning for borgerbetjeningen

Lovgivning: De grundlæggende regler for sagsbehandling findes i [forvaltningsloven](#), [offentlighedsloven](#), [databeskyttelsesforordningen](#) og [databeskyttelsesloven](#). [Retssikkerhedsloven](#) indeholder endvidere regler for, hvordan kommunen skal behandle sager på det sociale område. Dette er retsregler, som sikrer borgerens retssikkerhed, men også i høj grad handler om borgerbetjening, f.eks. ved at regulere kommunens forpligtelse til åbenhed, inddragelse mv.

Særligt på det sociale område (dvs. navnlig af betydning for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt Børne- og Ungdomsforvaltningen) skal vi også være opmærksomme på dialogprincippet i retssikkerhedslovens i § 4, hvorefter borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Dialogprincippet indeholder grundelementer for inddragende sagsbehandling, som også gælder for andre områder end det sociale.

God forvaltningsskik: Ud over de retlige krav i lovgivningen findes der generelle principper for borgerbetjening, som blandt andet stiller krav om venlighed og hensynsfuldhed, åbenhed, tillidsskabende adfærd, orden og effektivitet mv. Principperne, som grundlæggende er baseret på almenmenneskelige hensyn, er udviklet gennem myndighedernes praksis og i høj grad konkretiseret i [ombudsmandens praksis](#).

Københavns Kommunes Værdigrundlag: [Værdigrundlaget](#) er vedtaget af Borgerrepræsentationen og kræver bevidsthed om kvaliteten i serviceydelse og beskriver den måde, vi som medarbejdere i kommunen skal møde borgeren på, nemlig med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Værdigrundlaget indeholder samme almenmenneskelige hensyn som principperne for god forvaltningsskik. Værdigrundlaget er vedlagt som bilag.

Tilbagemeldingsgarantien: [Garantien](#) er fastsat af Borgerrepræsentationen og indeholder pligt til at svare borgerens skriftlige henvendelser inden for 10 arbejdsdage, om ikke andet så i

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

EAN nummer
5798009800053

hvert fald med oplysning om, hvem der behandler henvendelsen, og hvornår borgeren kan forvente svar.

De 5 Principper for øget dialog med københavnere: [Principperne](#) er fastsat af Borgerrepræsentationen. De beskriver dialog som en kerneopgave i kommunen og fordrer tidlig, tydelig, engagerende og mangfoldig dialog. Principperne er vedlagt som bilag.

Hertil kommer andre retningsanvisende normer, som ikke direkte retter sig imod relationen mellem borger og kommune, men som har en afsmittende effekt herpå, f.eks.:

Københavns Kommunes Kodeks for regler og normer for forvaltningens rådgivning og bistand til Borgerrepræsentationen, udvalgene, overborgmesteren og borgmestrene: [Kodekset](#), som er vedtaget i Borgerrepræsentationen, tager udgangspunkt i pligter, der gælder for embedsmænd og -kvinder i almindelighed, og retter sig derfor til alle ansatte i kommunen – uanset at enkelte af pligterne er særligt relevante for ledere og medarbejdere med tæt kontakt til kommunens politiske ledelse. Kodekset beskriver blandt andet sandhedspigten, pligten til at være åbne og lydhøre og pligten til at erkende, rette op og lære af fejl. Kodekset er vedlagt som bilag.

Kodeks for tillid: [Kodekset](#), som er vedtaget i Borgerrepræsentationen, beskriver, hvordan forventningen er til samarbejdet og opgaveløsningen er i kommunen fra den politiske ledelse og ud til medarbejderne. Kodekset er vedlagt som bilag.

Der eksisterer en række andre tværgående retningslinjer og politikker, som kan have direkte eller indirekte indflydelse på borgerbetjeningen, herunder ”Retningslinjer for journalisering”, ”IT-sikkerhedspolitikken” og ”Designguide for Københavns Kommune”.

Borgerrådgiveren foreslog i sin beretning for 2016 en kommunal musketéred om af løfte opgaverne i fællesskab, da der ikke eksisterer et tværgående værdisæt for samarbejdet på tværs af forvaltninger.

En række af de nævnte regler og normer er fra forskellige synsvinkler beskrevet i Borgerrådgiverens guider til sagsbehandlere og medarbejdere i kommunen (KlarRet nr. 1-20), men her kan særligt fremhæves:

Borgerrådgiverens guide om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed i Københavns Kommune (KlarRet nr. 2)

Borgerrådgiverens guide om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning (KlarRet nr. 10)

Borgerrådgiverens guide om professionel skriftlig kommunikation med borgerne (KlarRet nr. 12)

Borgerrådgiverens guide om borgerens medvirken ved oplysning af egen sag (KlarRet nr. 15)

Borgerrådgiverens guide om regler og normer for ansatte i Københavns Kommune (KlarRet nr. 18)

Borgerrådgiverens guide om samarbejde og koordinering i kommunen (KlarRet nr. 20)

Disse guides kan findes her:

https://www.kk.dk/artikel/klarret-vejledning-om-forvaltningsret?nm_extag=Link%3D%27CFSLB%27