



Notat

Bilag 1: sammenskrivning af forvaltningernes beskrivelse af god borgerbetjening

Borgerrådgiveren har modtaget følgende materiale fra forvaltningerne:

- *Teknik- og Miljøforvaltningen*: Modus, TMF som arbejdsplads, fællesskab København og Sammen om byen 2.2
- *Børne- og Ungdomsforvaltningen*: Vores børn – fælles ansvar, retningslinjer for arkivering, Retningslinjer for journalisering
- *Kultur- og Fritidsforvaltningen*: Ens journaliseringspraksis i Kultur- og Fritidsforvaltningen
- *Socialforvaltningen*: En by med plads til alle
- *Økonomiforvaltningen*: Svar på henvendelser til overborgmesteren
- *Sundheds- og omsorgsforvaltningen*: Københavns Kommunes værdigrundlag
- *Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen*: Kodeks for god sagsbehandling

Borgerrådgiveren har bearbejdet det modtagne materiale, og konkluderet, at en eller flere forvaltninger i forskellig udlægning og ordvalg har anvendt følgende ord til at beskrive god borgerbetjening:

- Forudsigelig
- Sammenhængende
- Imødekommende
- Åbenhed
- Tillid
- Nærvær
- Velforberedt
- Lyttende og spørgende
- Ansvarlig
- Afstemmer forventninger
- Inddragende

4. september 2020

Sagsnummer
2018-0257535

Dokumentnummer
2018-0257535-34

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgive