

Corona-virus påvirker fortsat en del tilbud og services, som er ændrede eller åbne med restriktioner.  
Læs mere på [kk.dk/corona](http://kk.dk/corona)

## 4. Værdisæt for god borgerbetjening (2018-0217765)

Bilag

Bilag 1 - Oversigt over nogle af de væsentligste regelsæt, normer, værdisæt mv.

Bilag 2 - The Montréal Charter of Rights and Responsibilities

### Sagsfremstilling

#### Indstilling

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

at Borgerrådgiverudvalget beslutter, om udvalget vil arbejde videre med at formulere og fremme et værdisæt for god borgerbetjening i Københavns Kommune og i givet fald efter hvilken model.

#### Problemstilling

På mødet den 20. april 2018 fremsatte udvalget fremsatte ønske om at få afdækket mulighederne for at arbejde videre med at formulere og fremme et værdisæt for god borgerbetjening i Københavns Kommune. Udvalget anmodede om at få forelagt en oversigt over de væsentligste eksisterende politikker, retningslinjer, værdigrundlag mv., som angår god borgerbetjening, og som gælder på tværs af forvaltningerne i Københavns Kommune, til videre drøftelse.

En indstilling herom indgik på mødet den 19. juni 2018 i forbindelse med indstilling om udvalgets arbejdsplan (2018-0142636), men drøftelsen blev udsat til et senere møde og genfremsættes derfor nu.

#### Løsning

*Værdisæt for god borgerbetjening i Københavns Kommune*

Der eksisterer flere regelsæt, normer, værdisæt mv. for borgerbetjeningen i Københavns Kommune. Nogle er forvaltningsspecifikke, f.eks. Kodeks for god sagsbehandling i BIF, mens andre er tværgående og gælder for hele kommunen. En oversigt over nogle af de væsentligste regelsæt, normer, værdisæt mv., som har betydning for borgerbetjeningen er vedlagt som bilag 1.

Disse regler og retningslinjer er dels nationale og dels kommunale, og de er indbyrdes overlappende og supplerer hinanden. En samlet fremstilling af dem eksisterer ikke, og hver enkelt forvaltning, center, enhed, team og sagsbehandler er derfor henvist til selv at skabe sig overblik.

Borgerrådgiverudvalget kan som et rådgivende udvalg (§ 17, stk. 4-udvalg efter kommunestyrelsesloven) ikke på egen hånd formulere eller vedtage et værdisæt, der gælder for Københavns Kommune, men udvalget kan f.eks.

1. søge at iværksætte et arbejde med at sammenfatte alle de allerede gældende centrale regler og normer, der gælder for borgerbetjeningen i kommunen, som et overskueligt arbejdsgrundlag for kommunens medarbejdere og et vurderingsgrundlag for Borgerrådsgiveren.

Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at denne model er så omfattende, at den kræver en særlig bevilling i størrelsesordenen et årsværk over to år og vil tage ca. to år at gennemføre fra bevillingen foreligger.

2. sammenfatte de værdier, som udvalget anser for vigtigst og anmode Borgerrådsgiveren om at prioritere sin indsats til disse inden for rammerne af de eksisterende regler og normer. Herved opnås et politisk aftryk på Borgerrådsgiverens arbejde, som også kan formidles til forvaltningerne og deres medarbejdere.

Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at denne model kan gennemføres inden for Borgerrådsgiverens budget i løbet af et år.

3. iværksætte en høring blandt kommunens forvaltninger om, hvad de anser som de centrale pligter og normer, der gælder for borgerbetjeningen, hvilket kunne danne grundlag for en sammenfatning fra udvalget af forvaltningernes eksisterende målsætninger for borgerbetjeningen og dermed kunne udgøre et overskueligt arbejdsgrundlag for medarbejderne og et vurderingsgrundlag for Borgerrådsgiveren (en tilsvarende metode blev anvendt af EU's første ombudsmand, som ikke havde et tilstrækkeligt vurderingsgrundlag for sit arbejde, da han tiltrådte).

Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at denne model kan gennemføres inden for Borgerrådsgiverens budget i løbet af 1-1 år.

4. søge at iværksætte udviklingen af en særligt værdisæt for Københavns Kommune f.eks. med inddragelse af borgere, medarbejdere og forvaltninger. Løsningen svarer til The Montréal Charter of Rights and Responsibilities, som er omtalt i bilag 2.

Det er Borgerrådsgiverens vurdering, at denne model er så omfattende, at den kræver en særlig bevilling i størrelsesordenen mindst to årsværk over to år og vil tage ca. to år at gennemføre fra bevillingen foreligger.

Borgerrepræsentationen vil naturligvis skulle inddrages alt efter, hvilken model udvalget ønsker at afsøge.

Såfremt udvalget ønsker at arbejde videre med at formulere og fremme et værdisæt for god borgerbetjening i Københavns Kommune anbefaler Borgerrådsgiveren model 2.

## Økonomi

Forslaget har ingen økonomiske konsekvenser, men kan alt efter den valgte model under andet at-punkt indebære, at der skal udarbejdes et budgetforslag.

## Videre proces

Såfremt udvalget beslutter at arbejde videre med en af modellerne, vil Borgerrådgiveren sætte arbejdet i gang.

## Diverse

Johan Busse

## Beslutning

Udvalget drøftede forskellige modeller til at arbejde videre med at formulere og fremme et værdisæt for god borgerbetjening. Udvalget besluttede at tilvejebringe et bedre overblik over allerede eksisterende værdisæt, inden udvalget tager stilling. Udvalget pålagde derfor Borgerrådgiveren via forvaltningerne at indsamle disses forvaltningsspecifikke værdisæt, retningslinjer, regler og normer mv. for god borgerbetjening til forelæggelse for udvalget. Udvalget pålagde samtidig Borgerrådgiveren via en let bearbejdning at sammenfatte de eksisterende værdisæt, retningslinjer, regler og normer mv. på en overskuelig måde.

Udvalget fremsatte ønske om at holde en temadrøftelse i starten af 2019, når input fra forvaltningerne er modtaget og bearbejdet hos Borgerrådgiveren. Endelig udtrykte udvalget ønske om, at både borgere og medarbejdere involveres enten i forbindelse med temadrøftelsen eller senere og at en eventuel forskningsvinkel bør overvejes.