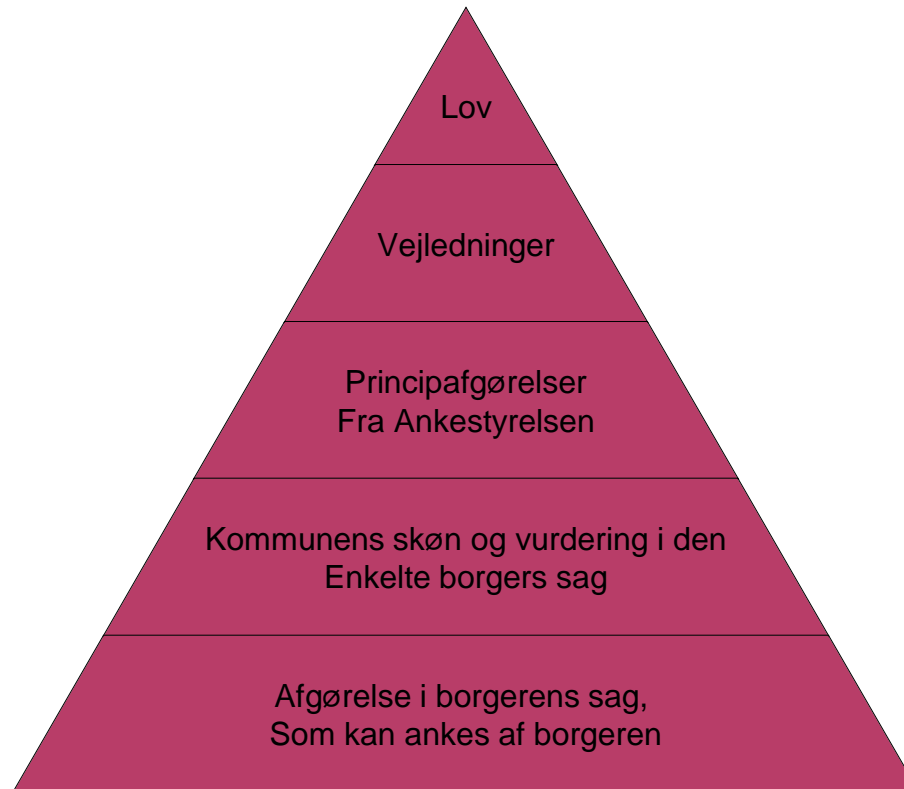


HVORDAN SKAL KOMMUNEN BEHANDLE MIG OG MIN SAG ?

God forvaltningskultur
og
Retssikkerhed for borgeren

GRUNDLAG FOR KOMMUNERS SAGSBEHANDLING OG AFGØRELSER I JOBCENTER OG I SOCIALE SAGER



HVAD HANDLER (RAMME)LOVGIVNING, VEJLEDNINGER OG AS' S PRAKSIS OM :

- ◉ Borgerens sociale rettigheder = principper og værdigrundlag
- ◉ Hvilken støtte og hjælp kan der gives efter loven = muligheder
- ◉ I hvilke situationer = betingelser
- ◉ Hvor meget hjælp og støtte = altid vurdering efter konkret skøn med udgangspunkt i borgerens situation!
- ◉ Det er det, som er kommunens opgave at finde ud af.

- ◉ Hvordan finder kommunen så ud af hvad hjælp og hvor meget =
- ◉ De skal bruge regler for sagsbehandling, som beskriver:
 - *Sådan skal der sagsbehandles*
 - *Sådan indhentes tilstrækkelige oplysninger*
 - *Sådan inddrages borgeren i egen sag*
 - *Sådan skal borgerens situation beskrives*
 - *Sådan sikres en sammenhængende indsats/hjælp til borgeren*
 - *Sådan dokumenteres de oplysninger der er givet/indhentet*

- ◉ De skal træffe afgørelse hurtigst muligt .De skal give en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning
- ◉ Sagsbehandlingstider skal offentliggøres

OM BORGERRÅDGIVERENS ROLLE I HOLBÆK

- Borgerrådgiveren fungerer som en uafhængig opmand for borgerne, som skal
- Hjælpe borgerne til at overskue klagesystemet
- Give borgerne en uvildig vurdering af deres klage samt en drøftelse af deres sag, forløb, råd og vejledning
- Borgerrådgiver kan hjælpe borgeren med at forstå informationer, belyse og uddybe kommunens serviceniveau og formidle kontakt til enheder og medarbejdere i Holbæk Kommune
- Medvirke til at skabe dialog mellem disse, hvis ting går i hårdknude

OM BORGERRÅDGIVERENS ROLLE I KØBENHAVNS KOMMUNE:

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltninger og bistår med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger. For de fleste er kommunen den offentlige myndighed, som man har mest kontakt med. Derfor er det også vigtigt, at der er et godt samarbejde, og at borgerne bliver hørt.

Borgerrepræsentationen har etableret Borgerrådgiveren for at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning og for at sikre klageadgang og konstruktiv brug af klager til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

KLAR RET :

WWW.BORGERRAADGIVER.KK.DK

KlarRet er en guide med værktøjer i forhold til, hvordan de fejl, Borgerrådgiveren har iagttaget, kan undgås eller minimeres.

Det er målet, at KlarRet skal medvirke til at give medarbejderne konkrete værktøjer og en større indsigt i forvaltningsretten, som kan lette deres hverdag. Men det er også målet med KlarRet, at de skal komme borgerne til gode ved at højne retssikkerheden i mødet med kommunen.

Klar RET

DECEMBER 2010

Borgerrådgiverens guide om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed i Københavns Kommune



"Gode rutiner og tilfredse borgere giver arbejdsglæde i det daglige og skaber øget tid til fokus på vores opgaver"

SIDE 5

RAMMERNE FOR BORGERBETJENING OG RETSSIKKERHED

○ Lovgivning

- Forvaltningsloven
- Offentlighedsloven
- Retssikkerhedsloven

○ God forvaltningsskik

○ Dialogprincippet

- Retssikkerhedsloven beskriver hvordan kommunen skal behandle sager på det sociale område. Det er de regler som skal sikre borgerens retssikkerhed i sagsforløbet
- God forvaltningsskik er uskrevne men gældende retningslinjer om god borgerbetjening og normer for ansattes adfærd
- Særligt beskrevet for det sociale område, hvor borgeren skal kunne medvirke i behandlingen af sin sag, og skal inddrages. Hvis det ikke sker, kan borgeren ikke tage medansvar for sit eget liv og ” Der beslattes hen over hovedet på borgeren”.

God borgerbetjening giver bedre kvalitet i afgørelserne

God borgerbetjening giver arbejdsglæde

HVAD ER GOD BORGER BETJENING

- Når sagsbehandleren er :
- Venlig og imødekommende - også i kropssprog
- Tålmodig
- Forstående
- Prøver at forstå borgers perspektiv
- Professionel
- Engageret
- Lyttende
- Klar og tydelig i sprogbrugen
- Præcis og ærligt tvivlende , hvor tvivl eller usikkerhed forekommer
- Uden fordomme

Klar RET

MARTS 2011

*Borgerrådgiverens guide om kommunens
vejledningspligt*



"Vejledningen skal sikre, at borgerne
har mulighed for at forstå deres
rettigheder og pligter"

SIDE 1

DEN ALMINDELIGE VEJLEDNINGSPLIGT

- Vejledningen skal sikre at borgeren har mulighed for at forstå sine rettigheder og pligter og gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling.
- Den skal være korrekt og tilstrækkelig
- Win-win: borger får en bedre oplevelse af kommunen og medarbejder undgår dårligt og tidskrævende sagsforløb
- Vejledningspligten gælder alle faser af forløbet
- Det skal hele tiden vurderes hvornår det er relevant at vejlede borgeren

HVAD SKAL DER VEJLEDES OM

- Der skal vejledes om muligheder som borger ikke selv spørger til eller ansøger om, når sagsbehandleren kan se et behov eller en mulighed som borgeren ikke selv kender
- Eks: Ansøgning om højere pension.....?
- Vejledning eller en mundtlig afgørelse??
- Vejledningen skal dokumenteres i journalen:
 - ”Hvad er der sagt, hvem er der henvist til...”
- Forkert eller mangelfuld vejledning, som får konsekvenser for borgeren, kan medføre erstatningsansvar og medfører også mistillid til kommunen.

Klar RET

SEPTEMBER 2013

Borgerrådgiverens guide om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning



“Vi skal se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov (...). En henvendelse om hjælp skal altså vurderes i forhold til alle den sociale lovgivnings muligheder og ikke kun i forhold til den hjælp, henvendelsen angår”.

SIDE 2

HELHEDSORIENTERET SAGSBEHANDLING -

➤ Hvordan:

- Se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov
- Sagsbehandle og træffe afgørelse i forhold til alle muligheder i lovgivningen, der er relevante for borgeren
- Kan betyde at flere oplysninger og andre ansatte også skal involveres
- Det er kommunens forpligtigelse at sikre det sker
- Oftest en fordel og forenkling - også for borgeren, at sagen bliver koordineret og hjælpen tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.

Klar RET

DECEMBER 2011

Borgerrådgiverens guide om undersøgelsesprincippet



"Vi må ikke træffe afgørelse i en sag, før sagen er tilstrækkelig oplyst, og omvendt må vi ikke indhente oplysninger blot for at udsætte en afgørelse"

UNDERSØGELSESPRINCIPPET

- HVAD ER DET

- Kommunen (via sagsbehandleren) er forpligtiget til at fremskaffe de nødvendige og tilstrækkelige oplysninger, i de sager de sagsbehandler, for at sikre at der kan træffes lovlige og korrekte afgørelser - allerede i første omgang
- Antallet af ”Hjemvisninger” fra ankemyndigheden er steget voldsomt de seneste år.
- Skyldes ofte brud på dette princip. Sagen er ikke tilstrækkeligt oplyst før kommunens afgørelse blev truffet.

HVORDAN :

- ◉ Oplysninger , som indsamles skal være relevante og tilstrækkelige , men må ikke omfatte mere end det der er brug for for at træffe en afgørelse
- ◉ Sagsbehandleren er der for også forpligtet til at kende de regler, som der skal træffes afgørelse efter i sagen og indhente de relevante oplysninger om de faktiske forhold
- ◉ Det er dels ud fra de regler, som beskriver det borgeren har ret til, f.eks. Folkepension dels de sagsbehandlingsregler processen, f.eks. Partshøring m.v.
- ◉ Det er altså det samlede regelsæt der bestemmer hvilke oplysninger der skal indhentes og hvordan.
- ◉ Det er kommunen der har ansvaret for at oplysningerne bliver indhentet, men borgerne bør - og nogle gange skal de - medvirke til at oplyse deres egen sag

GRÆNSEN FOR HVAD MAN MÅ INDHENTE AF OPLYSNINGER

- Undersøgelsesprincippet i en offentlig forvaltning står i forvaltningslovens § 32, der fremgår det også hvor den generelle grænse for oplysninger går:
 - ”Den der virker inden for den offentlige forvaltning, må ikke i den forbindelse skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke har betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver”
- Denne bestemmelse, suppleres af konkrete bestemmelser om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger om personers privatliv

Klar RET

MARTS 2012

Borgerrådgiverens guide om kommunens notatpligt



“Når vi overholder notatpligten, er vi med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen”

SIDE 3

HVORFOR NOTATPLIGT

- ◉ Journalen skal dokumentere de faktiske oplysninger der er kommet ind i sagsforløbet
- ◉ Borgerens ret til aktindsigt og partshøring i de indsamlede oplysninger og grundlaget for den afgørelse der træffes
- ◉ Andre myndigheders adgang til at føre kontrol med at sagen er behandlet korrekt, bl.a. Ankestyrelsen, når der behandles en klage

OFFENTLIGHEDSLOVENS § 6:

- ”I sager , hvor der vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal en myndighed der mundtlig modtager oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller som på anden måde er bekendt med sådanne oplysninger, gøre notat om indholdet af oplysningerne. Det gælder dog ikke , såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter” (f.eks. breve)

Klar RET

DECEMBER 2012

Borgerrådgiverens guide om partsrepræsentation



“Det kan være krævende at have en sag i kommunen, og borgeren kan af forskellige årsager føle det som et pres at stå alene med sagen. Vi skal som medarbejdere vide og – når det er relevant – oplyse borgerne om, at de har ret til at få hjælp af en partsrepræ-

PARTSREPRÆSENTATION

- ◉ Borgeren har ret til at benytte partsrepræsentant eller bisidder under hele sagsforløbet
- ◉ Borgernes behov for bisidder eller partsrep. Er øget de seneste år
- ◉ Sagsbehandleren skal oplyse om denne mulighed, hvis borgeren har svært ved at formulere sig på skrift, eller giver udtryk for at de ikke kan overskue deres sag

FORSKEL PÅ BISIDDER OG PARTSREPRÆSENTANTS ROLLER

○ Bisidder

- Bisidderrollen er mere begrænset
- Kan deltage i møder sammen med borgeren
- Kan deltage i samtalen
- Evt. Føre ordet efter aftale med borger
- Borger bestemmer frit hvem der skal være bisidder

-Fortæl fra start sagsbehandleren
-hvad din rolle er

○ Partsrepræsentant

- Kan varetage borgerens interesser helt eller delvist - mundtlig og skriftligt
- Kan tale på borgerens vegne - også uden at borgeren er tilstede
- Modtage breve fra kommunen
- Kræver præcis fuldmagt fra borger
- Borger bestemmer frit hvem det skal være

Lav en fuldmagt underskrevet af borgeren, som angiver dine beføjelser