

MED BORGEREN I CENTRUM

Ledetråde for god borgerdialog i Furesø Kommune



Furesø Kommune, marts 2012

Kommunen er til for borgerne. Og vi er med i rigtig mange af de vigtige situationer i borgernes liv. Det kan være når sundhedsplejersken hjælper en lille ny familie. Når en stolt far følger sin søn i skole til første skoledag. Når en virksomhed skal have en byggetilladelse. Eller når en ældre medborger flytter på plejehjem. Kommunen er der også når en borger bliver syg og har behov for pleje og genoptræning, og vi er der, når der er brug for akut støtte til børn og familier i krise.

Byrådet lægger stor vægt på, at vi i alle disse forskellige situationer møder borgerne med respekt og finder gode løsninger i et samarbejde med borgerne.

Af og til opstår der situationer, hvor borgere føler sig ladt i stikken af kommunen. Det kan være utilfredshed med en given afgørelse, men ofte handler det om, at vi som kommune skal være bedre til at føre en respektfuld og tillidsfuld dialog.

Direktionen har i samarbejde med borgmesteren formuleret 6 ledetråde for god borgerdialog. Det er hensigten, at disse ledetråde kan bruges til at drøfte god borgerdialog på de enkelte arbejdspladser i kommunen. Hvad betyder ledetrådene for det daglige arbejde? Hvordan skal de fortolkes og omsættes, så de giver mening hos os? Hvilke situationer er sværest at håndtere, og hvordan vælger vi at gøre det?

Ledetrådene ligger i naturlig forlængelse af Furesø Kommunes overordnede værdier, Dialog, Engagement, Kvalitet, Udvikling og Respekt. I daglig tale DEKUR. Det er først når ledetrådene oversættes lokalt og bruges i det daglige arbejde, at de får mening og værdi. Det er derfor vores håb, at medarbejderne i Furesø Kommune vil tage disse ledetråde til sig og bruge dem som afsæt for dialog lokalt. På den måde kan vi alle være med til at gøre Furesø Kommune til et endnu bedre sted for borgerne og medarbejdere.

Direktionen, marts 2012

6 ledetråde for god borgerdialog

Borgeren i centrum
- vi arbejder for borgerne

Helhedsorientering
- opgaver løses helhedsorienteret og på tværs af forvaltninger

Ansvar for løsninger
- vi tager ansvar og går efter løsninger



God forvaltning
- vores afgørelser er dokumenterede, transparente og følger god forvaltningsskik

Respektfuld dialog
- dialogen med borgerne er professionel og respektfuld

Høj faglighed og omkostningsbevidsthed
- vores sagsbehandling er baseret på høj faglighed og på respekt for kommunens økonomi

<p>Borgeren i centrum</p> <p>- vi arbejder for borgerne.</p>	<p>Alt, hvad vi gør, skal kunne begrundes i, at det er til gavn for borgerne.</p> <p>Vi prioriterer vores arbejde i overensstemmelse med borgernes behov (inden for de gældende politiske, økonomiske og lovgivningsmæssige rammer).</p>
<p>Respektfuld dialog</p> <p>- vores dialog med borgerne er professionel og respektfuld.</p>	<p>Vi svarer rettidigt og fyldestgørende på alle henvendelser.</p> <p>Vi møder borgerne med respekt, tillid og omsorg.</p> <p>Vi tager udgangspunkt i borgernes behov og arbejder løsningsorienteret og i dialog.</p> <p>Hvis vi ikke umiddelbart kan imødekomme borgernes ønske, forsøger vi - i dialog med borgeren - at finde brugbare alternativer.</p> <p>Afslag begrundes.</p>
<p>Helhedsorientering</p> <p>- vi løser opgaverne helhedsorienteret og på tværs af forvaltninger.</p>	<p>Ansvar for koordinering mellem forskellige forvaltninger er vores – ikke borgerens.</p> <p>Vi tager fat i det samlede sæt af udfordringer, som borgeren står med, og løser dem i et godt samarbejde mellem forskellige medarbejdere, enheder og evt. andre myndigheder.</p>
<p>God forvaltning</p> <p>- vores afgørelser er dokumenterede, transparente og følger god forvaltningsskik.</p>	<p>Vores afgørelser er baseret på et objektivt, fyldestgørende og dokumenteret videngrundlag.</p> <p>Vi sikrer borgernes retssikkerhed gennem god sagsbehandling, vejledning om klageadgang m.v.</p>
<p>Høj faglighed og omkostningsbevidsthed</p> <p>- vores sagsbehandling er baseret på en høj faglig indsigt og på respekt for kommunens økonomi.</p>	<p>Vi lægger afgørende vægt på, at vi har den fornødne faglige indsigt til at træffe afgørelser og varetage opgaver på den bedst mulige måde.</p> <p>Mangler vi den fornødne indsigt, beder vi om hjælp fra andre.</p> <p>I alt, hvad vi gør, er vi opmærksomme på, at anvende kommunale midler så effektivt som muligt.</p>
<p>Ansvar for løsninger</p> <p>- vi tager initiativ og finder løsninger.</p>	<p>Vi følger sager til dørs og sikrer, de bliver løst på det niveau, hvor de hører hjemme.</p> <p>Vi tager sager i opløbet.</p> <p>Vi tager selvstændigt, initiativ, for at forebygge, at små problemer bliver store.</p>