

Grundlag for god sagsbehandling i velfærdsområdet og borgerservice

"Vi vil skabe gode rammer for borgernes mulighed for at have en sund levevis og en høj livskvalitet" (Vision 2018)

Med *grundlag for god sagsbehandling* ønsker Assens Kommune at understøtte den gode relation mellem borgere og sagsbehandlere. Det er intentionen, at borgere og sagsbehandlere skal opleve gode og ordentlige sagsbehandlingsforløb - uanset udfaldet af sagsbehandlingen.

Sagsbehandling består af mange elementer, herunder borgernes individuelle behov, lovgivning og lokalpolitiske beslutninger, faglige vurderinger, relation mellem borger og sagsbehandler.

Grundlag for god sagsbehandling omhandler relationen mellem borger og sagsbehandler - hvordan vi møder borgeren i samarbejdet.

Krav og forventninger til sagsbehandlerfunktionen i velfærdsområdet og borgerservice

1. Vi møder borgeren som **et helt menneske**
Det betyder, at vi
 - ser og lytter
 - anerkender og har forståelse for borgerens livssituation
 - samarbejder med borgeren om mulige løsninger
 - arbejder motiverende og har fokus på borgerens ressourcer
2. Vi vil en **kommunikation**, der skaber tillid og tryghed
Det betyder, at vi
 - skriver og taler i et tydeligt, let forståeligt, ligeværdigt og venligt sprog
 - medinddrager og informerer borgeren løbende i sagsbehandlingen
3. Vi **afstemmer forventninger** mellem borger og sagsbehandler
Det betyder, at
 - vi skaber tydelighed i sagsbehandlingsforløb
 - borgerens og kommunens forventninger gøres klare og forståelige fra opstart af hvert sagsbehandlingsforløb
 - medinddragelse skal give borgeren en aktiv rolle i eget sagsforløb
4. Vi tænker og handler i **helheder**
Det betyder, at vi
 - arbejder sammenhængende og tværfagligt
 - sikrer en koordinerende indsats
 - oplyser borgeren om muligheder
5. Vi vil **ordentlighed**
Det betyder, at vi
 - møder borgeren med respekt og tillid
 - er åbne og ærlige i samarbejdet med borgeren

Grundlag for god sagsbehandling omhandler forskellige myndighedsfunktioner, som varetager meget forskellige opgaver og som er omfattet af vidt forskellige love og regler.

Grundlag for god sagsbehandling bygger blandt andet på Assens Kommunes Vision 2018, politikker og værdigrundlag, herunder personalepolitik og ledelsesgrundlag.

