

*Bemærkninger til de enkelte punkter*

## Ad A

Initiativerne i forslaget del A skal sikre, at den offentlige sektor fungerer ordentligt i forhold til borgernes behov ved at stille en række redskaber til rådighed for en kritisk brugeroffentlighed. Der skal fastlægges en række krav til stat, amter, kommuner og institutioner om – i dialog med brugerne – at fastlægge servicemæssige kvalitetskriterier, herunder krav om medarbejder- og brugerindflydelse. Borgerne får hermed mulighed for at kigge de offentlige instanser i kortene. Borgerne skal sikres klar og forståelig besked om deres rettigheder, muligheder og pligter og have bedre muligheder for medindflydelse på behandlingen af deres sag.

*Ad 1. Krav om relevant og forståelig information til borgerne om serviceydelserne*

I de seneste år har åbenhed og synlighed vedrørende de offentlige ydelser fået stadig større opmærksomhed. Borgerne forventer i stigende grad at kunne få informationer om de ydelser, deres hjemkommune kan tilbyde, for eksempel på børnepasningsområdet, hvor kommunernes oplysning om indhold, ventelister og priser kan have betydning, når man skal flytte fra en kommune til en anden.

Borgerne skal have mulighed for at kunne gennemskue og sammenligne de lokale serviceydelser og kvalitetsvurdere dem. Offentlige institutioner skal forpligtes til at oplyse borgerne om såvel det generelle serviceniveau som indholdet af de enkelte serviceydelser, en borger måtte rette henvendelse om. Beskrivelsen af serviceydelserne skal informere borgeren om, hvad ydelsen indeholder, hvad formålet med ydelsen er, og hvilke betingelser der er for ydelsen, herunder borgerens oplysningspligt og eventuel betaling af ydelsen. Borgerne skal herudover informeres om deres rettigheder, muligheder og pligter i forbindelse med henvendelse om hjælp, den forventede sagsbehandlingstid, en eventuel ventetid på ydelsen samt klage- eller ankesmuligheder. Borgeren skal have oplysninger om eventuelle interne retningslinjer, som offentlige myndigheder kan have fastsat, og som har betydning for behandlingen af den enkelte sag. På denne måde får borgerne mulighed for at vurdere indholdet og kvaliteten af ydelserne. Hertil kommer, at alle borgernes henvendelser til det offentlige skal besvares i et klart og forståeligt sprog.

Et konkret eksempel på en større åbenhed og bedre information i en lokalforvaltning kunne være at opstille computere med informationer om kommunens serviceydelser, ventetidsmålsætning og aktuelle ven-

tetider på serviceydelser. Mens man venter i køen på den lokale socialforvaltning, kan man bruge tiden til at søge informationer om sin kommune.

*Ad 2. Krav om borgerens medindflydelse på egen sagsbehandling*

Når en borger henvender sig til det offentlige system for at få hjælp, skal der straks ske en helhedsvurdering af borgerens situation, hvorefter spørgsmålet om hjælp anskues ud fra samtlige muligheder for at yde hjælp. Borgeren skal fra starten inddrages i denne proces som en ligeværdig samarbejdspartner. Borgerens medvirken ved sagsbehandlingen skal fastsættes ved lov, og dertil skal der udvikles en række sagsbehandlingsregler, der gør det nemmere for sagsbehandleren at inddrage borgeren i sagsbehandlingen og tilskynde borgeren til at medvirke ved behandlingen af sagen. Borgeren skal have tilbud om, at der udarbejdes en handleplan. Ved borgerens aktive medvirken skal det sikres, at handleplanen bliver et værktøj i sagsbehandlingen og ikke blot en kontrolforanstaltning. At borgerne skal have medindflydelse, medfører også, at der skal oprettes brugerråd på andre områder end blot ældre-/handicapområdet. For eksempel kunne man forestille sig forsøg med at inddrage en organisation som den nystiftede forening af bistandsmodtagere.

*Ad 3. Krav om skriftlige afgørelser*

Borgeren skal altid have en skriftlig afgørelse, når afgørelsen er truffet. Den skriftlige afgørelse skal begrundes og formuleres i et klart forståeligt sprog. Den skriftlige afgørelse skal sikre klarhed over beslutningen og beslutningsgrundlaget og hindre misforståelser som følge af mangelfuld kommunikation mellem sagsbehandleren og borgeren.

*Ad 4. Krav til sagsbehandlingstiden i den offentlige sektor*

Der skal være strammere krav til sagsbehandlingstiden i den offentlige sektor og til oplysningerne til borgerne herom. Borgerne skal have krav på information om den forventede sagsbehandlingstid samt om den eventuelle ventetid på en ydelse. Herudover skal det fastsættes, hvor lang tid der må gå, før en borger kan få svar på en henvendelse.

*Ad 5. Krav til åbningstiderne i offentlige kontorer*

Offentlige kontorer skal have åbningstider, der letter borgernes adgang til kontakt med institutionerne.