

BORGERRÅDGIVERENS VISION, MISSION OG STRATEGI

BORGERRÅDGIVERENS MISSION

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende i kommunen at klage og sikre, at klager bruges til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

BORGERRÅDGIVERENS VISION

Borgerrådgiverens brugere skal opleve Borgerrådgiveren som løsningsorienteret og som en nyttig vejviser samt en garant for en uvildig vurdering af kommunens sagsbehandling og betjening

Borgerrådgiverens viden om sagsbehandling og god forvaltningsskik skal være eftertragtet af forvaltningerne. Samarbejdet med forvaltningerne skal være baseret på åbenhed og dialog

Borgerrådgiverens arbejde skal være omgærdet af Borgerrepræsentationens tillid og opbakning

Borgerrådgiveren skal have en høj grad af troværdighed – sammenlignelig med den, som nydes af Folketingets Ombudsmand

Københavns Kommunes borgerrådgiver skal stå som forbillede for andre kommuners ønsker om en borgerrådgiverfunktion

BORGERRÅDGIVERENS STRATEGI

Uafhængighed og integritet

Synlighed og tilgængelighed

Imødekommenhed og forståelse

Let forståelig kommunikation

Svarparathed

Højt fagligt niveau

Effektivitet

Kvalificeret mægling og konfliktløsning

Kvalificeret undervisning mv.