

DEN ANSIGTSLØSE FORVALTNING

NÅR MAGTEN BLIVER USYNLIG OG BORGEREN BLIVER VÆK



Den ideelle borgerservice



Ansøgning

Høj grad af
automatisering
Centralisering
Sags-"fabrikker"
Genbrug af data
Minimal kommunikation
Ensartede afgørelser

Afgørelse

Den effektive forvaltning

HVAD ER DOG PROBLEMET?



Situationen



- Situationen er ny og ukendt for mig
- Jeg føler ikke at mine ressourcer og kompetencer slår til
- Der er noget **på spil** for mig her
- Jeg forstår ikke afgørelsen
- Jeg er ikke enig i afgørelsen

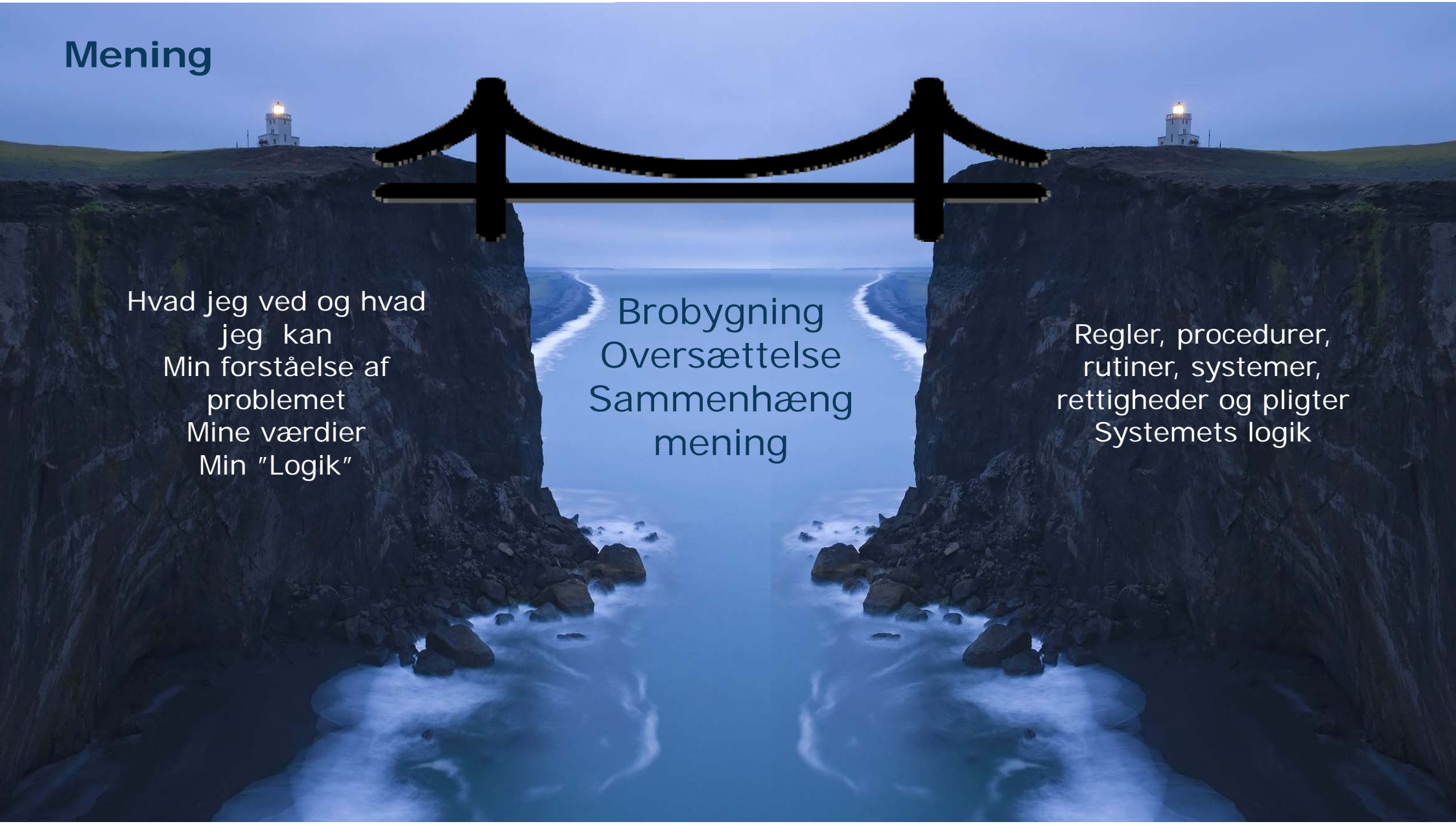
Medindflydelse
Forståelse, Accept
Mening
Ansvar, forankring
Anerkendelse
Retfærdighed

Mening

Hvad jeg ved og hvad
jeg kan
Min forståelse af
problemet
Mine værdier
Min "Logik"

Brobygning
Oversættelse
Sammenhæng
mening

Regler, procedurer,
rutiner, systemer,
rettigheder og pligter
Systemets logik



RETFÆRDIGHED

For at behandle mennesker ens,
skal man behandle dem forskelligt

- Ens sager behandles ens
- Et nummer
- En sag
- Et datasæt
- Et objekt
- Ingen skøn

- Et unikt individ (se mig)
- En unik situation (forstå mig)
- En unik historie (lyt til mig)
- Et subjekt – en medborger
- Plads til skøn / flexibilitet
- Forskellige mennesker i forskellige situationer behandles forskelligt

Formel retfærdighed

Oplevet retfærdighed



Ansvar



PRIORITERING

1.

Mennesker til det de er gode til:
fleksibilitet, helhed,
sammenhæng, mening,
anerkendelse, brobygning, ansvar

2.

Maskiner til resten:
Data-indsamling, -behandling, -
beregning, - arkivering, - deling,
- dokumentation ...

SPØRGSMÅL

