

# TILBAGEMELDINGS- GARANTIEN

## ENDELIG RAPPORT





# TILBAGEMELDINGS- GARANTIER ENDELIG RAPPORT

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	6
2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN	8
BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER	8
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	8
GENERELT FOR BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER	8
DENNE UNDERSØGELSE GENSTAND OG METODE	9
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	9
SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	10
3. SAMMENFATNING	14
4. GENERELLE BEMÆRKNINGER	16
4.1 VURDERINGSGRUNDLAGET	16
4.1.1 GENERELT OM TILBAGEMELDINGSGARANTIEN	16
4.2 REGLER AF BETYDNING FOR FORTOLKNINGEN AF TILBAGEMELDINGSGARANTIEN	17
4.3 RETTIGHEDER OG PLIGTER EFTER TILBAGEMELDINGSGARANTIEN	19
4.3.1 HVEM HAR PLIGT TIL AT OVERHOLDE TILBAGEMELDINGSGARANTIEN?	19
4.3.2 HVILKE TYPER HENVENDELSER UDLØSER TILBAGEMELDINGSPLIGT	19
4.3.3 HVORNÅR SKAL TILBAGEMELDING SKE?	22
4.3.4 HVAD SKAL TILBAGEMELDINGEN INDEHOLDE?	24
4.4 HVAD KRÆVER TILBAGEMELDINGSGARANTIEN AF FORVALTNINGERNE?	24
5. DEN GENERELLE UNDERSØGELSE	27
5.1 SIKRING AF TILBAGEMELDINGSGARANTIENS EFTERLEVELSE	27
5.1.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	27
5.1.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	28
5.1.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	29
5.1.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	30
5.1.5 SOCIALFORVALTNINGEN	30
5.1.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	31
5.1.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	33
5.2 GENERELLE RETNINGSLINJER	33
5.2.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	34
5.2.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	34
5.2.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	34
5.2.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	35
5.2.5 SOCIALFORVALTNINGEN	35
5.2.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	36
5.2.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	39
5.3 STANDARDBREVE	39
5.3.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	39
5.3.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	40
5.3.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	40
5.3.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	40
5.3.5 SOCIALFORVALTNINGEN	40
5.3.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	40
5.3.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	42
5.4 GENEREL OPSUMMERING OG BORGERRÅDGIVERENS BEMÆRKNINGER	42
6. UNDERSØGELSENS KONKRETE DEL	46

6.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	46
6.1.2 SAMMENFATNING	47
6.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	48
6.2.1 SAMMENFATNING	48
6.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	48
6.3.1 SAMMENFATNING	50
6.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	50
6.4.1 SAMMENFATNING	50
6.5 SOCIALFORVALTNINGEN	51
6.5.1 SAMMENFATNING	53
6.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	53
6.6.1 SAMMENFATNING	54
6.7 BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	54
6.7.1 SAMMENFATNING	56
6.8 SAMLET VURDERING AF DE KONKRETE SAGER	56
BILAG	58
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	58
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	59

# I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af Københavns Kommunes syv forvaltningers efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien vedtaget af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006 i forbindelse med plan for "Åbenhed på Rådhuset", BR 337/06.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i seks kapitler. Kapitel 1 indeholder en indledning. I Kapitel 2 beskrives Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser og denne undersøgelses metode mv. samt dokumentationsgrundlaget. Kapitel 4 indeholder generelle bemærkninger til vurderingsgrundlaget.

Kapitel 5 og 6 udgør selve undersøgelsen, hvor kapitel 5 udgør den generelle del af undersøgelsen, mens kapitel 6 udgør en konkret gennemgang af en række udlånte sager.

Kapitel 3 indeholder et resumé, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Bagest er som bilag optrykt Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over bedømmelsesgrundlaget.

Borgerrådgiveren den 13. maj 2008



Johan Busse  
borgerrådgiver



## 2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### **BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER**

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen driftkompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

*”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence*

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen driftvirksomhed var anført, at de generelle egen driftundersøgelser f.eks. kan bestå af større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold og mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 26. januar 2007 en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen i 2007 for så vidt angår ti generelle undersøgelser og ti inspektioner. Den plan for egen driftprojekter, som Borgerrådgiveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter angivet i måneder. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsens genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens valg, jf. nedenfor.

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af udvidelsen af Borgerrådgiverens opgaver og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

### **FORLØB OG INDHOLD (METODE)**

#### **Generelt for Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser**

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelse indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.



I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

Nogle undersøgelser vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

### **Denne undersøgelses genstand og metode**

Undersøgelsen angår hvorledes Københavns Kommunes syv forvaltninger administrerer Københavns Kommunens tilbagemeldingsgaranti, herunder hvordan de syv forvaltninger sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterleves.

Undersøgelsen er gennemført efter de generelle principper, der er beskrevet ovenfor.

### **REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinier mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er optrykt som bilag til denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og - standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at fremkomme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang) og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

## **SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)**

Ved breve af 15. februar 2007 skrev jeg således til kommunens syv forvaltninger:

”...

### **Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger**

I forbindelse med plan for 'Åbenhed på Rådhuset', BR 337/06, blev følgende vedtaget af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006:

”...

at der under initiativet med tilbagemeldingsgarantien præciseres, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser - herunder e-mail - og ikke telefoniske eller personlige henvendelser, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle henvendelser – uanset om de angår nye sager eller igangværende sager, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage, at brevet med tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssigt sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat, at det tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen,

at forvaltningerne hver især udarbejder forslag til et standardbrev til tilbagemeldingsgarantien,

at Borgerrådgiveren får ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes i forbindelse med behandling af konkrete sager,

...”

Jeg er bekendt med, at man i Socialforvaltningen og i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet generelle retningslinjer for udmøntningen af tilbagemeldingsgarantien og jeg har modtaget kopier af disse retningslinjer med tilhørende standardbreve. For at sikre en samlet, aktuel og ensartet undersøgelse af alle forvaltninger modtager Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen trods dette også høringsbrev i forbindelse med denne generelle undersøgelse.

Jeg beder [Forvaltning] om generelt at oplyse, hvordan forvaltningen sikrer sig at tilbagemeldingsgarantien efter plan for 'Åbenhed på Rådhuset' efterleves i forvaltningen. Jeg beder om at modtage kopier af forvaltningens forslag til standardbrev til tilbagemeldingsgarantien og eventuelle generelle retningslinjer, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien.

Jeg beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal/eDoc) fra sagerne vedrørende de fem først indkomne henvendelser til borgmesteren i 2007, hvor selve sagsbehandlingstiden oversteg 10 arbejdsdage.

Dette med henblik på at påse overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien efter plan for 'Åbenhed på Rådhuset' for så vidt angår henvendelser til de syv borgmestre.

Jeg beder om så vidt muligt at modtage forvaltningens udtalelse og den nævnte dokumentation inden seks uger fra dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.  
..."

Jeg modtog herefter:

- den 28. marts 2007 brev af 28. marts fra Kultur- og Fritidsforvaltningen
- den 2. april 2007 brev af 29. marts 2007 fra Økonomiforvaltningen
- den 3. april 2007 brev af 30. marts 2007 fra Socialforvaltningen
- den 16. april 2007 brev af 13. april 2007 fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- den 24. april 2007 brev af 23. april 2007 fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- den 8. maj 2007 brev af 3. maj 2007 fra Teknik- og Miljøforvaltningen
- den 24. august 2007 brev af 7. maj 2007 fra Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Jeg modtog følgende materiale:

#### Kultur- og Fritidsforvaltningen

- Kopi af "Retningslinjer for god sagsbehandling" og kopi af standardbrev.

#### Økonomiforvaltningen

- Kopi af Overborgmesterens e-mail til alle medarbejdere i Økonomiforvaltningen om lancering af "Åbenhed på Rådhuset" af 22. februar 2006, kopi af "Procedure for eDoc i forbindelse med håndtering af besvarelsen af henvendelser til Overborgmesteren", Kopi af notat om "OB-sager" om sagsgangen for henvendelser til Overborgmesteren.

#### Socialforvaltningen

- Kopi af "Retningslinjer om tilbagemeldingsgaranti for skriftlige henvendelser i Socialforvaltningen", kopi af standardbreve.

#### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

- Kopi af "Retningslinjer om tilbagemeldingsgaranti i forbindelse med skriftlige henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen" med kopi af standardbreve, kopi af "Miniguide til Tilbagemeldingsgarantien", kopi af brev til lokalforvaltningen om implementering af tilbagemeldingsgaranti.

#### Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

- Kopi af "Sagsgang for BM borgerbreve", kopi af standardbreve for henvendelser til Sundheds- og Omsorgsborgmesteren

#### Teknik- og Miljøforvaltningen

- Kopi af standardsvar, forretningsgange og retningslinjer fra
  - o Center for Bydesign
  - o Center for Kirkegårde
  - o Fællessekretariatet
  - o Center for Byggeri
  - o Kommune teknik København
  - o Parkering København
  - o (Vej og Park) Center for
    - Trafik

- Anlæg og udbud
- Veje og Renhold
- Park og Natur
- Center for Miljø

#### Børne- og Ungdomsforvaltningen

- Kopi af ”Procedure for behandling af henvendelser til Børne- og Ungdomsforvaltningen på Rådhuset, herunder tilbagemeldingsgaranti”

Det modtagne materiale bestod herudover af:

- fem sager fra Kultur- og Fritidsforvaltningen
- fem sager fra Økonomiforvaltningen.
- fem sager fra Socialforvaltningen.
- fem sager fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
- fem sager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- fem sager fra Teknik- og Miljøforvaltningen
- fem sager fra Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Udtalelserne og materialet er gengivet relevante steder nedenfor.



### 3. SAMMENFATNING

Undersøgelsen angår hvorledes Københavns Kommunes syv forvaltninger administrerer Københavns Kommunens tilbagemeldingsgaranti, herunder hvordan de syv forvaltninger sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterleves.

Grundlaget for undersøgelsen er kommunens syv forvaltningers egne beskrivelser af, hvordan forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterleves, forvaltningernes kopier af standardbreve og eventuelle generelle retningslinjer, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien samt fem sager fra hver forvaltning, i alt 35 sager.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er de to eneste forvaltninger, der har fortaget en større samlet indsats for at implementere tilbagemeldingsgarantien, hvortil der er oprettet særlige retningslinjer, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien.

De øvrige procedurer, jeg har modtaget, indeholder først og fremmest en beskrivelse af, hvornår og hvordan der skal afsendes kvitteringsbreve, uden at de indeholder en præcisering og henvisning til de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen eller de udløsende faktorer, der bevirker, at der skal gives en tilbagemelding efter garantien. Flere af de procedurer, jeg har modtaget, ses endvidere at være udarbejdet før tilbagemeldingsgarantien blev vedtaget.

Det er ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien, at forvaltningerne udarbejder generelle retningslinjer der implementerer garantien. Jeg er dog af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at højne overholdelsesgraden.

De fleste af de standardbreve, jeg har modtaget, fremstår reelt som skabeloner til kvittering for modtagelse af henvendelser uden at tage højde for garantiens indholdsmæssige krav.

Gennemgangen af de 35 sager vedrørende henvendelser til kommunens syv borgmestre viser, at sagerne vedrører i alt 52 henvendelser, hvoraf 34 er omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af disse 34 henvendelser har forvaltningerne givet rettidig og korrekt tilbagemelding i 11 tilfælde. Omvendt har forvaltningerne i 23 tilfælde undladt at opfylde tilbagemeldingsgarantien, hvilket svarer til 68 % af tilfældene.

Alle forvaltningerne har i et eller flere tilfælde undladt at opfylde tilbagemeldingsgarantien.

I en række tilfælde skyldes for sen tilbagemelding, at videresendelsen tog for lang tid, dvs. at den modtagende forvaltning var for længe om at sende henvendelsen videre til den forvaltning, som skulle behandle sagen og melde tilbage inden fristen på 10 arbejdsdage.

Samlet set har jeg fundet det utilfredsstillende, at borgmestersekretariatene i så mange tilfælde har undladt at give tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien eller helt har undladt at give tilbagemelding. Henset til at sekretariatene må antages at være blandt de nærmeste i kommunen til at leve op til Borgerrepræsentationens vedtagelser, giver dette grund til bekymring for, at tilbagemeldingsgarantien heller ikke efterleves decentralt i forvaltningerne.



## 4. GENERELLE BEMÆRKNINGER

### 4.1 VURDERINGSGRUNDLAGET

#### 4.1.1 Generelt om tilbagemeldingsgarantien

Økonomiudvalget drøftede på mødet den 28. februar 2006, ØU 62/2006 "Plan for Åbenhed på Rådhuset." Følgende fremgår af Økonomiforvaltningens indstilling til Økonomiudvalget:

"...

I forbindelse med februars projekt i '180 grader rundt på 180 dage' om 'Åbenhed på Rådhuset' fremlægges denne plan med en række konkrete initiativer, der kan sikre øget åbenhed og gennemsigtighed omkring byens styre og forvaltningernes arbejde og styrke dialogen mellem københavnernes og politikerne.

..."

Af Økonomiforvaltningens indstilling til Økonomiudvalget den 28. februar 2006, ØU 62/2006 under "Beskrivelser af enkeltinitiativerne" fremgår under overskriften "Endnu bedre service" følgende:

"Tilbagemeldingsgaranti

Der sættes et maksimalt loft over, hvornår kommunen skal have meldt tilbage med navn på sagsbehandler og en besked om, hvordan sagen håndteres. Det maksimale loft sættes til maksimalt 10 arbejdsdage, hvilket følger Borgerrådgiveren og Ombudsmandens anbefalinger. De steder hvor det er muligt at svare hurtigere, skal dette tilstræbes.

...

De enkelte forvaltninger har ansvaret for at overholde tilbagemeldingsgarantien og Borgerrådgiveren vil blive bedt om at følge op på, om kommunen lever op til løftet."

På mødet i Økonomiudvalget den 28. februar 2006, ØU 62/2006 blev det besluttet at sende forslaget om tilbagemeldingsgarantien i høring hos forvaltningerne.

På møde i Økonomiudvalget den 16. maj 2006, ØU 168/2006 blev de indkomne høringssvar drøftet og føjet til Økonomiudvalgets indstilling til Borgerrepræsentationen.

På møde i Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006, BR 337/06 blev plan for "Åbenhed på Rådhuset" vedtaget med følgende ordlyd:

"...

at der under initiativet med tilbagemeldingsgarantien præciseres, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser - herunder e-mail - og ikke telefoniske eller personlige henvendelser, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle henvendelser – uanset om de angår nye sager eller igangværende sager, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage, at brevet med tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssigt sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat, at det tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

at forvaltningerne hver især udarbejder forslag til et standardbrev til tilbagemeldingsgarantien,

at Borgerrådgiveren får ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes i forbindelse med behandling af konkrete sager.



...  
at kommunen udsteder en tilbagemeldingsgaranti på maksimalt 10 dage for henvendelser til kommunen,  
...”

Tilbagemeldingsgarantien trådte i kraft ved Borgerrepræsentations beslutning den 1. juni 2006.

Af Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006 kan udledes følgende om tilbagemeldingsgarantien og dens anvendelsesområde:

- Tilbagemeldingsgarantien gælder for alle skriftlige henvendelser, herunder e-mails
- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke for personlige og telefoniske henvendelser
- Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle skriftlige henvendelser hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage
- Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende
- Tilbagemelding skal gives maksimalt 10 dage efter henvendelse til kommunen
- Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- Det skal tilstræbes, at tilbagemeldingen altid indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.
- Forvaltningerne skal hver især udarbejde forslag til standardbrev til tilbagemeldingsgarantien.

De følgende afsnit indeholder en gennemgang af tilbagemeldingsgarantien og dens generelle anvendelse og fortolkning.

#### **4.2 REGLER AF BETYDNING FOR FORTOLKNINGEN AF TILBAGEMELDINGSGARANTIE**

Tilbagemeldingsgarantien omhandler Københavns Kommunes tilbagemelding til borgerne.

Der findes både lovregulering og principper for god forvaltningsskik, der regulerer området for offentlige myndigheders tilbagemelding til borgerne. Dette retsgrundlag gælder også for Københavns Kommune ved siden af tilbagemeldingsgarantien. Tilbagemeldingsgarantien er således en specialbestemmelse for Københavns Kommune i forhold til det retsgrundlag, der ellers gælder for offentlige myndigheders tilbagemeldinger til borgerne.

I kraft af tilbagemeldingsgarantiens karakter af specialbestemmelse får det øvrige retsgrundlag betydning for forståelsen af tilbagemeldingsgarantien. I det følgende afsnit gennemgås derfor det generelle retsgrundlag, der gælder for tilbagemeldinger til borgere, der retter henvendelse til offentlige myndigheder.

Det følger af principperne for god forvaltningsskik, at en forvaltning så vidt muligt skal besvare henvendelser og spørgsmål fra borgerne.

Folketingets Ombudsmand har blandt andet beskæftiget sig med forvaltningers pligt til at besvare henvendelser og spørgsmål fra borgerne i en udtalelse, som er omtalt i ombudsmandens beretning for 2004, s. 517. Ombudsmanden udtalte blandt andet:

“...  
Det må imidlertid efter min opfattelse anses for bedst stemmende med god forvaltningsskik at en myndighed – også i tilfælde som ikke er omfattet af lovgivningens regler om aktindsigt og vejledningspligt – så vidt muligt besvarer de spørgsmål som den modtager fra borgerne.

Dette udgangspunkt må dog begrænses eller fraviges i en række tilfælde. Således er en myndighed naturligvis ikke berettiget til at tilsidesætte lovgivningens regler om tavshedspligt og om behandling af personoplysninger. På samme måde kan

det ikke forlanges at en myndighed besvarer et spørgsmål der ikke angår den pågældende myndighed, da sådanne spørgsmål bør oversendes til den relevante myndighed i overensstemmelse med princippet i forvaltningslovens § 7, stk. 2.  
..."

Der findes ikke generelle lovregler for hvornår, en myndighed skal besvare henvendelser fra borgerne.

Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven, pkt. 205-208 omhandler spørgsmålet om generelle svarfrister og har følgende ordlyd:

" 205. Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER.

206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

208. Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge."

Indenfor specifikke forvaltningsområder er svarfrister imidlertid konkret lovreguleret. Dette gælder blandt andet reglerne for aktindsigt efter forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Forvaltningslovens § 16, stk. 2, har følgende ordlyd:

"Myndigheden afgør snarest, om en begæring kan imødekommes. Er begæringen ikke imødekommet eller afslået inden 10 dage efter, at begæringen er modtaget af myndigheden, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge."

Folketingets Ombudsmand har beskæftiget sig med fortolkningen af reglerne om behandlingen af aktindsigtsafgørelser i ombudsmandens beretninger for 1990, s. 50 og 1991, s. 589.

Heraf fremgår, at forståelsen af aktindsigtsreglernes 10-dags frist indebærer, at underretningen skal afsendes fra myndigheden inden udløbet af den 10. dag efter modtagelsen af begæringen om

aktindsigt. Modtager en myndighed eksempelvis en begæring den 5. i en måned, skal myndigheden derfor træffe afgørelse eller afsende underretning senest den 15. Grunden til, at der ikke kan træffes afgørelse og information om den tid, der må forventes at gå, skal angives tydeligt.

Der gælder efter servicelovens § 155 en særbestemmelse om, at når en kommune modtager underretning om, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte, skal kommunen senest 6 hverdage efter modtagelsen af underretningen sende en bekræftelse af modtagelsen.

I følge vejledning nr. 2006-12-05 nr. 99 om særlig støtte til børn og unge og deres familier, skal reglen ses i sammenhæng med, at myndighederne efter god forvaltningsskik skal svare på en henvendelse. Den ændrer derimod ikke på underretterens juridiske status i sagen. Kommunen bør således i bekræftelsen oplyse vedkommende om, at den har modtaget underretningen, men at underretteren ikke har krav på at få flere oplysninger, og at vedkommende ikke er part i den eventuelle børnesag.

#### **4.3 RETTIGHEDER OG PLIGTER EFTER TILBAGEMELDINGSGARANTIE**

Borgernes grundlæggende rettighed efter tilbagemeldingsgarantien er, at få en tilbagemelding fra kommunen indenfor 10-dags-fristen, når borgeren har henvendt sig skriftligt til kommunen.

Det er derfor omvendt kommunens pligt at sørge for, at borgerne får tilbagemelding inden for fristen, og at tilbagemeldingen indholdsmæssigt lever op til tilbagemeldingsgarantien. For at kommunen kan leve op til disse pligter, må forvaltningerne indrette deres sagsbehandling og procedurer, så det er muligt for dem at overholde tilbagemeldingsgarantien.

##### **4.3.1 Hvem har pligt til at overholde tilbagemeldingsgarantien?**

Det fremgår af Økonomiudvalgets behandling af forslaget om tilbagemeldingsgaranti på møde den 28. februar 2006 og den 16. maj 2006, at de enkelte forvaltninger er ansvarlige for, at tilbagemeldingsgarantien overholdes.

Videre fremgår, at hver forvaltning skal udarbejde forslag til standardbreve. Samtidig fordrer tilbagemeldingens indholdsmæssige krav, at det er den forvaltning, der skal behandle henvendelsen, der har ansvaret for tilbagemeldingen, idet kun den behandlende forvaltning kan forventes at have den fornødne viden om lovmæssige sagsbehandlingstider og oplysninger om den eller de ansvarlige sagsbehandlere.

Tilbagemeldingsgarantien gælder således for hele Københavns Kommune, men det er den behandlende forvaltning, der har ansvaret for at efterleve tilbagemeldingspligten.

##### **4.3.2 Hvilke typer henvendelser udløser tilbagemeldingspligt**

Af tilbagemeldingsgarantiens ordlyd kan følgende udledes om de henvendelser, der udløser tilbagemeldingspligt efter tilbagemeldingsgarantien:

- Tilbagemeldingsgarantien gælder for alle skriftlige henvendelser, herunder e-mails
- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke for personlige og telefoniske henvendelser
- Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende
- Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle skriftlige henvendelser hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage.

##### **4.3.2.1 Skriftlige henvendelser**

Skriftlige henvendelser vil fortrinsvist bestå af breve, ansøgninger, e-mails, telefax, men omfatter endvidere enhver anden form for henvendelse til kommunen, der er udtrykt i skriftsprog.

Der er ikke i tilbagemeldingsgarantien fastsat krav, om hvordan en skriftlig henvendelse skal indkomme i kommunen bortset fra, at henvendelsen *kan* indkomme som e-mail.

Jeg forstår derfor tilbagemeldingsgarantien sådan, at det ikke har betydning for tilbagemeldingspligten, om henvendelsen indkommer på den ene eller den anden måde.

En skriftlig henvendelse kan derfor indkomme med posten, blive afleveret personligt eller ved brug af et elektronisk medie, som telefax eller e-mail.

I det omfang kommunens forvaltninger åbner mulighed for kommunikation mellem borgerne og forvaltningerne via sms, kan en sms få samme funktion som en e-mail og derved efter min opfattelse blive omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Jeg har f.eks. noteret mig, at der i Børne- og Ungdomsforvaltningens Pladsanvisning er mulighed for at modtage en sms, når der er ledig plads i en institution. Det fremgår af Børne- og Ungdomsforvaltningens pressemeddelelse af 25. august 2006, at det er meningen med tiden at udvide sms-servicen, så forældre kan sende en sms og f.eks. få oplyst, hvilket nummer de er på listen til hvilke institutioner.

#### 4.3.2.2 Ikke personlige og telefoniske henvendelser

Personlige og telefoniske henvendelser udløser ikke tilbagemeldingspligt efter tilbagemeldingsgarantien.

Der vil som konsekvens heraf opstå en række tvivlstilfælde, om en henvendelse er skriftlig eller personlig. Der vil jævnligt forekomme tilfælde, hvor en personlig og en skriftlig henvendelse indkommer samtidigt.

Som oplyst ovenfor har det ikke betydning for tilbagemeldingspligten ved en skriftlig henvendelse, om den er afleveret personligt. På den anden side er personlige henvendelser direkte undtaget fra tilbagemeldingsgarantien.

Hvor en personlig og en skriftlig henvendelse indkommer samtidigt, må det i alle tilfælde afgøres på baggrund af en konkret vurdering, hvorvidt kontakten har den skriftlige eller den personlige henvendelse som sit primære element.

Hvis en borger f.eks. personligt afleverer et brev i stedet for at sende det med posten, må der være tale om en skriftlig henvendelse, hvorimod den situation, hvor en borger under et personligt møde beslutter at overgive kopier af sagsakter eller lignende, derimod som udgangspunkt må falde uden for definitionen på en skriftlig henvendelse.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at de øvrige regler for tilbagemelding og svar på borgeres henvendelser er gældende ved personlige og telefoniske henvendelser. Jeg henviser til afsnit 4.2.

#### 4.3.2.3 Henvendelser i alle sager – nye som igangværende

Skriftlige henvendelser i alle sager – nye som igangværende - udløser tilbagemeldingspligt. Det har derfor ikke betydning i forhold til tilbagemeldingspligten, om en henvendelse fører til oprettelse af en ny sag, eller henvendelsen skal indgå i en allerede eksisterende sag.

Sagsbegrebet indgår blandt andet som et begreb for anvendelsesområdet af forvaltningsloven og offentlighedsloven. Eksempelvis forvaltningslovens § 2, stk. 1, om "behandling af sager" og offentlighedslovens § 4, stk. 3, "den sag".

Af Forvaltningsret, Hans Gammeltoft Hansen m.fl., 2. udgave fremgår blandt andet følgende om sagsbegrebet:

"En sag kan for det første være noget konkret fysisk, er kartonomslag eller en digital mappe hvori eksisterende og fremtidige dokumenter af alle slags indlægges og opbevares. Når en myndighed 'opretter en sag', indebærer det en journalmæssig identifikation samt en kort indholdsmæssig karakteristik.

...

I den oprettede sag indgår så akterne, dvs. alt materiale som vedrører den pågældende sag".

En skriftlig henvendelse vil altså normalt skulle indgå i en sag, for at udløse tilbagemeldingspligt. Aviser, reklamesager og andre lignende tryksager udløser på den baggrund ikke tilbagemeldingspligt.

Henvendelser, som ikke normalt kræver et svar fra kommunen efter principperne for myndigheders svarpligt, jf. blandt andet afsnit 4.2, må normalt falde uden for tilbagemeldingspligten. Der kan efter min opfattelse tages udgangspunkt i, om borgeren kan forvente en reaktion på henvendelsen, uden at dette er særligt angivet.

Selvom tilbagemeldingsgarantien også gælder for henvendelser i igangværende sager, må forståelsen af ordet "henvendelse" lede hen imod en fortolkning af, at selve det, at parten modtager en tilbagemelding – en kvittering, også skal give mening i forhold til parten og det formål, som partens henvendelse har.

Forskelligt herfra er eksempelvis henvendelser, hvor en part takker for svar fra forvaltningen, henvendelser hvor en part trækker sin ansøgning eller en tidligere henvendelse tilbage o. lign.

Der er endvidere nogle henvendelser, der har en sådan karakter, at de fungerer som en integreret del af en kendt procedure, hvor det ikke giver mening, at kommunen giver en tilbagemelding til parten, fordi henvendelsen medfører en for parten kendt og forventet reaktion.

Dette kan eksempelvis være partens kommentarer til en partshøring, hvor selve den henvendelse, parten foretager, er en del af en procedure, hvor parten efter sin kommentering skal modtage afgørelse i sagen. Det skal hertil bemærkes at der hvis sagsbehandlingen efterfølgende trækker ud efter partens kommentering, kan være en pligt til at orientere om den forventede sagsbehandlingstid i medfør af principperne for god forvaltningsskik. Jeg henviser til afsnit 4.2.

Et andet eksempel er modtagelse af fakturaer. I denne situation er proceduren den, at regningen skal betales senest til forfaldsdato, og det vil ikke være meningsfyldt, hvis kommunen skal give en tilbagemelding inden betalingen finder sted. Andre eksempler kan være modtagelse af lægeerklæringer, dokumentation på udgifter eller andre oplysninger, som sendes til kommunen på kommunens foranledning.

Der kan ligeledes tænkes den relativt ofte forekommende situation, hvor en henvendelse fra en part giver anledning til, at kommunen må bede om præciserende eller supplerende oplysninger for at kunne behandle eller videregende en henvendelse til enten en anden forvaltning eller et lokalt center eller kontor i forvaltningen. Partens tilbagevenden på kommunens anmodning om yderligere oplysninger, mener jeg ikke kan medføre, at der indtræder en ny tilbagemeldingspligt. De to eller flere henvendelser, må i forhold til tilbagemeldingsgarantien ses som en samlet henvendelse, som i deres helhed er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Jeg henviser til mine bemærkninger nedenfor i afsnit 4.3.4.

Der vil stadig være henvendelser i igangværende sager, der er omfattet af tilbagemeldingspligten. Dette kan eksempelvis være rykkerbreve, hvor der foruden tilbagemeldingsgarantien gælder, at der efter principperne for god forvaltningsskik særskilt skal gives en orientering om den forventede sagsbehandlingstid og om hvorpå sagen beror. Jeg henviser til afsnit 4.2.

#### 4.3.2.4 Skriftlige henvendelser hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage

En henvendelse udløser tilbagemeldingspligt hvis dens behandling overstiger 10 arbejdsdage, jf. nærmere nedenfor afsnit 4.3.3.

Det kræver dermed, at den skriftlige henvendelse har en vis behandlingstid, inden den besvares efter sit indhold.

Henvendelsen skal således i sig selv give anledning til, at kommunen skal foretage sagsbehandling og dermed på den ene eller anden måde handle på den pågældende henvendelse.

I langt de fleste tilfælde vil en hvilken som helst henvendelse fra en borger medføre, at kommunen skal handle på den ene eller anden måde, da det som ovenfor beskrevet er et udslag af principperne for god forvaltningsskik, at en borger skal have svar på sine henvendelser til myndighederne.

Kommunen skal derfor i langt de fleste tilfælde handle på henvendelser fra borgerne, som minimum i form af et konkret svar på henvendelsen, og der vil derfor som udgangspunkt være en behandlingstid på dette svar og dermed også eventuelt en tilbagemeldingspligt efter tilbagemeldingsgarantien.

Bliver en henvendelse besvaret efter sit indhold inden 10 arbejdsdage, udløses tilbagemeldingspligten efter tilbagemeldingsgarantien ikke.

Der er visse former for henvendelser, som kommunen modtager, der ikke kan eller skal besvares. Sådanne henvendelser udløser ikke tilbagemeldingspligt efter tilbagemeldingsgarantien.

Først og fremmest vil det i nogle tilfælde være umuligt at besvare en henvendelse.

Dette kan eksempelvis være i tilfælde af anonyme henvendelser eller e-mails, der ikke kan besvares eller hvor kommunen ikke ved rimelige foranstaltninger kan opnå kontakt til afsenderen.

Endvidere kan det ikke kræves, at kommunen besvarer spørgsmål og henvendelser, der ikke angår kommunen, da sådanne henvendelser oversendes til den relevante myndighed i overensstemmelse med forvaltningslovens § 7, stk. 2.

I de tilfælde hvor en henvendelse således ikke vedrører Københavns Kommune udløser henvendelsen ikke tilbagemeldingspligt efter tilbagemeldingsgarantien, men derimod en oversendelsespligt i medfør af forvaltningslovens § 7, stk. 2.

Det er i den forbindelse i bedst overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik, hvis kommunen underretter afsenderen af henvendelsen om oversendelse til en anden myndighed.

Princippet gælder for så vidt også for henvendelser indgået til en forkert forvaltning i kommunen. Her er der ikke tale om oversendelse til en anden myndighed, men til en anden del af myndigheden, der varetager det pågældende område, som henvendelsen omhandler.

Endeligt er det som beskrevet ikke berettiget, hvis kommunen ved sin besvarelse tilsidesætter lovgivningens regler om tavshedspligt og om behandling af personoplysninger.

Dermed skal ikke forstås, at tilbagemeldingspligten ikke gælder. Der vil blot i den konkrete situation være behov for at modificere indholdet af tilbagemeldingens indhold, så tilbagemeldingen ikke medfører tilsidesættelse af regler om tavshedspligt.

Jeg henviser til mine bemærkninger i afsnit 4.3.4.

#### **4.3.3 Hvornår skal tilbagemelding ske?**

Tilbagemeldingsgarantien må, på baggrund af dens ordlyd og Økonomiudvalgets tidligere behandling af forslaget, forstås derhen, at der senest 10 arbejdsdage efter henvendelsen til kommunen, skal gives en tilbagemelding i overensstemmelse med garantiens indholdsmæssige krav, og at tilbagemeldingen, hvor det er muligt, skal gives tidligere end de 10 arbejdsdage.

Tilbagemeldingsgarantien indeholder ikke bestemte retningslinjer for, hvordan fristen på 10 arbejdsdage skal beregnes.

Der gælder ikke en generel lovregulering af, hvordan frister beregnes. Der gælder dog på forskellige retsområder bestemmelser for hvordan frister på det pågældende område skal beregnes.

Jeg mener, at det er mest nærliggende at beregne fristen efter de principper, der er fastlagt i forbindelse med beregningen af fristen for svar ved aktindsigtsanmodninger, da disse principper i forhold til forvaltningsrettens område også må anses for at være udtryk for de almindeligt gældende fristberegningssprincipper.

I overensstemmelse med ovenstående lægger jeg til grund, at 10-dags fristen for tilbagemeldingspligten skal beregnes fra den dag, henvendelsen er kommet frem til kommunen. Det vil sige den dag, henvendelsen er modtaget.

Henvendelsens modtagelse kan fremgå af poststempling i forbindelse med indkommet post. I disse tilfælde lægges den poststemplede dato til grund som modtagelsesdag.

Postbesørgede og personligt afleveret henvendelser, der ikke angiver modtagelsestidspunkt kan anses for at være kommet frem den efterfølgende arbejdsdag efter henvendelsens datering, jf. eksempelvis Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven, pkt. 211 om begyndelsestidspunktet for fristberegning ved klagefrister, hvor der fremgår følgende:

”Klagefristen begynder at løbe fra det tidspunkt, meddelelsen om afgørelsen er kommet frem til parten. Hvis meddelelsen er sendt med posten, kan den i almindelighed anses for at være kommet frem dagen efter afgørelsens datering.  
...”

På e-mails og telefax angives modtagelsestidspunktet elektronisk. Er en e-mail eller telefax indkommet efter kontortids almindelige ophør, anses den som modtaget den efterfølgende arbejdsdag.

Ved beregningen af fristen for svar for aktindsigtsanmodninger forstås denne 10-dags frist sådan, at svaret skal afsendes fra myndigheden senest den 10. dag efter modtagelsen af anmodningen.

Jeg forstår derfor tilbagemeldingsgarantiens 10-dags frist sådan, at tilbagemeldingen skal afsendes fra kommunen senest den 10. arbejdsdag efter modtagelsen af henvendelsen.

Der er med tilbagemeldingsgarantien, særligt henset til dens ordlyd - hvor fristen benævnes som ”den maksimale tid”, tale om en absolut frist for tilbagemelding for henvendelser modtaget i kommunen.

Det betyder, at tilbagemelding skal afsendes senest den 10. arbejdsdage efter modtagelsen af en skriftlig henvendelse, uanset hvor i kommunen henvendelsen modtages.

Det fremgår af Økonomiudvalgets beslutning på mødet 28. februar 2006, ØU 62/2006, at det er de enkelte forvaltninger, der har ansvaret for at overholde tilbagemeldingsgarantien.

Tilbagemeldingsgarantiens absolutte tilbagemeldingsfrist forudsætter derfor, at forvaltningerne indretter deres procedurer, så det er muligt for kommunen som helhed at overholde bestemmelsen.

Jeg henviser til mine bemærkninger i afsnit 4.4.

#### **4.3.4 Hvad skal tilbagemeldingen indeholde?**

Af tilbagemeldingsgarantiens ordlyd kan følgende udledes om kravene til tilbagemeldingens indhold:

- Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- Det skal tilstræbes, at tilbagemeldingen altid indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Der er ikke i bestemmelsen formuleret andre krav til indholdet af tilbagemeldingen.

Ved en almindelig sproglig forståelse af ordet "tilbagemelding" må forstås, at der gives besked til afsenderen af henvendelsen om, at henvendelsen er modtaget – at der gives en kvittering. Tilbagemeldingen skal derfor indeholde en bekræftelse på kommunens modtagelse af borgerens henvendelse.

I de typer af sager, hvor der ifølge lovgivningen er fastsat en sagsbehandlingstid, skal der oplyses om denne tidsmæssige frist i tilbagemeldingen.

Det bemærkes, at dette i tilfælde, hvor der ikke gælder en sådan frist, følger af principperne for god forvaltningsskik, at kommunen som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid ikke kan besvare henvendelsen inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør give parten underretning om hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår kommunen regner med, at besvarelse kan foreligge. Jeg henviser til afsnit 4.2.

Det fremgår af tilbagemeldingsgarantien, at det skal tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Jeg forstår sammensætningen af ordet "tilstræbes" i forbindelse med kravet om "altid" sådan, at oplysningerne ikke i alle tilfælde skal foreligge, men omvendt at der må lægges en vis anstrengelse i at opnå, at oplysningerne gives i langt de fleste tilfælde.

Jeg forstår derfor kravet således, at tilbagemelding ikke skal tilsidesættes eller afvente, at der tildeles en sagsbehandler, hvor dette ikke er umiddelbart muligt. Omvendt må det kræves, at forvaltningerne indretter deres procedurer således, at tildeling af sagsbehandlere kan finde sted umiddelbart efter modtagelsen af en henvendelse, så der i langt de fleste tilfælde gives oplysninger om sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det ansvarlige team.

Der vil være situationer, hvor en tilbagemelding må modificeres i sit indhold – enten fordi oplysningerne, der skal gives, endnu ikke er kendte for forvaltningen, eller fordi andre regler eksempelvis om tavshedspligt begrænser de oplysninger, der kan gives. Dette medfører ikke, at tilbagemelding kan undlades, men at tilbagemeldingen må modificeres efter sit indhold eller opfyldes i flere tempi. Eksempelvis i den under afsnit 4.3.2 nævnte situation, hvor kommunen har behov for en præcisering eller supplerende oplysninger fra parten. Giver partens tilbagevendende anledning til, at den lovmæssigt fastsatte sagsbehandlingstid eller den eller de behandlende sagsbehandlere bliver kendt for forvaltningen, må der gives en tilbagemelding herpå, selvom forvaltningen i anledning af den første henvendelse har kvitteret for modtagelsen af henvendelsen.

#### **4.4 HVAD KRÆVER TILBAGEMELDINGSGARANTIEEN AF FORVALTNINGERNE**

Det er som ovenfor konstateret de enkelte forvaltninger, der har ansvaret for at opfylde og overholde tilbagemeldingsgarantien samtidig med, at tilbagemeldingsgarantien gælder samlet for hele kommunen.

Det er på den baggrund afgørende, at hver enkelt forvaltning indretter sine procedurer og sin sagsbehandling således, at kommunen som helhed kan leve op til tilbagemeldingsgarantien.



Af tilbagemeldingsgarantiens ordlyd fremgår:

- Forvaltningerne skal hver især udarbejde forslag til standardbrev til tilbagemeldingsgarantien

Standardbreve er for kommunen, der har en omfattende borgerkontakt, en arbejdsmæssig nødvendighed og i mange henseender særdeles hensigtsmæssige.

Standardbreve forstår jeg i denne forbindelse som en skabelon, der indeholder de standardiserede oplysninger, brevet skal indeholde hver gang, samt eventuelle valgmuligheder ved oplysninger der som oftest skal indgå, eller som i hvert fald af sagsbehandleren bør overvejes i hvert enkelt tilfælde.

Forvaltningernes standardbreve skal som minimum indeholde de oplysninger, der fremgår af tilbagemeldingsgarantiens indholdsmæssige krav, jf. ovenfor afsnit 4.3.4.

Tilbagemeldingsgarantien indeholder ikke yderligere specifikke krav til, hvordan forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingspligten opfyldes. Tilbagemeldingsgarantien indeholder dog som konsekvens af dens indhold andre krav til, hvordan forvaltningerne indretter deres procedurer.

Tilbagemeldingsgarantien indeholder først og fremmest en frist for tilbagemelding. For at sikre sig, at en frist overholdes, kræves, at det er kendt, hvornår fristen løber fra og til.

Fristen løber fra det tidspunkt, henvendelsen er modtaget i kommunen. Det er derfor vigtigt, at modtagelsestidspunktet registreres, f. eks. ved datostempling.

Ydermere er det nødvendigt, at forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingspligten opfyldes, inden fristen udløber.

Folketingets Ombudsmand har blandt andet i ombudsmandens beretning for 1974, s.193 og for 1993, s. 294 udtalt, at det følger af god forvaltningsskik, at der oprettes effektive journal- og restancekontrolsystemer. Dette indebærer, at den modtagne post så vidt muligt journaliseres umiddelbart efter modtagelsen (samme dag eller dagen efter), og således inden de pågældende dokumenter går til sagsekspedition.

Af Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven, pkt. 205 fremgår følgende:

”...

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER.”

Det er også nødvendigt, at forvaltningerne etablerer procedurer, der sikrer hurtig videresendelse af henvendelser, som skal behandles andre steder i kommunen. I modsat fald vil den ansvarlige forvaltning ofte ikke kunne overholde tilbagemeldingsgarantiens tidsmæssige frist.

Det er ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien, at forvaltningerne opretter generelle retningslinjer, der implementerer, supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien.

Udarbejdelse af generelle retningslinjer, der implementerer og sikrer efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien i den enkelte forvaltning, må dog anses for både hensigtsmæssige og ressourcebesparende.

Hvor forvaltningerne udarbejder sådanne retningslinjer, er det samtidigt af stor vigtighed, at disse er korrekte og ikke giver anledning til misforståelser og fejlfortolkninger af garantien i dens konkrete anvendelse.



## 5. DEN GENERELLE UNDERSØGELSE

Grundlaget for denne del af undersøgelsen er kommunens syv forvaltningers egne beskrivelser af, hvordan forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterleves og forvaltningernes kopier af standardbreve og eventuelle generelle retningslinjer, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien.

Forvaltningernes svar gengives enkeltvis for henholdsvis sikring af tilbagemeldingsgarantiens efterlevelse, generelle retningslinjer og standardbreve. Afslutningsvist følger min samlede vurdering.

I det omfang, forvaltningernes besvarelser giver anledning til konkrete bemærkninger, er disse anført umiddelbart i forlængelse af gengivelserne af forvaltningernes svar.

### 5.1 SIKRING AF TILBAGEMELDINGSGARANTIENS EFTERLEVELSE

Jeg bad ved brev af 15. februar 2007 kommunens syv forvaltninger om generelt at oplyse, hvordan forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efter plan for "Åbenhed på Rådhuset" efterleves i forvaltningerne.

#### 5.1.1 Økonomiforvaltningen

Økonomiforvaltningen oplyste ved brev af 29. marts 2007 følgende om sikring af tilbagemeldingsgarantiens efterlevelse:

"...

I forbindelse med lanceringen af planen 'Åbenhed på Rådhuset' udsendte overborgmesteren vedlagte mail af 22. februar 2006 til alle medarbejderne i Økonomiforvaltningen. I mailen orienterer overborgmesteren om indholdet i forslaget om 'Åbenhed på Rådhuset' og gør i den forbindelse opmærksom på, at dele af forslaget har direkte konsekvenser for medarbejdernes daglige arbejde, 'f.eks. forslaget om en tilbagemeldings garanti - den betyder, at enhver, der skriver til kommunen, skal have svar inden for 10 dage, så de ved, hvor deres sag står'.

Økonomiforvaltningen har inden for sit område — bortset fra borgerservicecentre ikke mange myndighedsopgaver i relation til borgerne. Forvaltningen modtager derimod som overborgmesterens forvaltning mange borgerhenvendelser. Der henvises i den forbindelse til redegørelsen herom i vedlagte notat af 16. marts 2007 fra Overborgmesterens Sekretariat. I notatet er tillige redegjort for, hvordan forvaltningen ved jævnlig stikprøvekontroller i eDoc sikrer overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien.

I borgerservicecentre modtager borgerne svar med det samme. Hvis det ikke er muligt, oversendes sagen til den pågældende fagforvaltning, der herefter har ansvaret for overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Økonomiforvaltningens centre og sekretariater er alle bekendte med tilbagemeldingsgarantien og har i vidt omfang udarbejdet standardbreve som grundlag for god sagsbehandling i centrene og sekretariaterne, herunder tillige for at opfylde tilbagemeldingsgarantien. Kvitteringsbrevene kan være enten en endelig besvarelse af henvendelsen eller en kvittering for modtagelsen med underretning om, hvornår endelig svar på henvendelsen kan forventes. Økonomiforvaltningen har derimod ikke centralt udarbejdet generelle retningslinier med forslag til et standardbrev specielt vedrørende tilbagemeldingsgarantien i planen for 'Åbenhed på Rådhuset'. Baggrunden herfor er, at forvaltningen har fundet, at

tilbagemeldingsgarantien bliver iagttaget på grundlag af de allerede i forvaltningen indarbejdede sagsbehandlingsprocedurer og standardkvitteringsbreve. Der arbejdes dog på en løsning, hvor standardbesvarelserne ligger som skabeloner i eDoc.  
..."

Overborgmesterens sekretariat har ved brev af 16. marts 2007 blandt andet oplyst følgende om sikring af tilbagemeldingsgarantiens overholdelse ved henvendelser til Overborgmesteren:

"...

Afsenderne får ikke en kvittering straks ved modtagelsen. I tilfælde at overborgmesteren er væk i mere end 2 dage som følge af ferie eller tjenesterejse er det dog normal praksis at afsendere af mails til overborgmesteren modtager et auto-svar ligesom afsendere af breve modtager et tilsvarende kvitteringsbrev hvis det i relation til indholdet i brevet giver mening.

Generelt modtages langt den overvejende del af henvendelserne til overborgmesteren i form af mails. I første uge af januar (2-5. januar 2007) modtog overborgmesteren således 120 mails og 102 breve (hvoraf hoveddelen var jule- og nytårshilsner).

Overborgmesterens sekretariat håndterer omkring 70-75 % af henvendelserne. I de tilfælde hvor den indkomne henvendelse fordrer et svar får afsenderen som alt overvejende hovedregel endeligt svar inden 10-dages fristen udløber og i tilfælde af at det varer længere modtager afsenderen normalt en kvittering hvoraf det fremgår, at deres henvendelse er under behandling.

Der føres ikke systematisk statistik på hvor mange af de henvendelser som overborgmesterens sekretariat håndterer, der overskrider svarfristen, men et løst estimat vil være under 5 %. Det skal her bemærkes, at det ikke er alle henvendelser, der fordrer et svar.

De sidste 25-30 % af henvendelserne fordeles til de enkelte enheder i økonomiforvaltningen til orientering, til videre foranstaltning eller med henblik på udarbejdelse af udkast til svar fra overborgmesteren.

Såfremt sagsbehandleren vurderer, at sagsbehandlingen vil overskride 10-dages fristen er det sagsbehandlerens ansvar at sikre at afsenderen modtager en kvittering hvoraf det fremgår at sagen er under behandling og hvornår et endeligt svar vil kunne forventes. Der føres ikke systematisk statistik over hvor mange tilfælde de 10 dages tilbagemeldingsgaranti overskrides, men overborgmesterens sekretariat foretager jævnligt stikprøvekontrol i eDoc på andelen af fordelte henvendelser hvor sagsbehandlingen ikke er påbegyndt inden 10 dage. Et estimat for overskridelsen af sagsbehandlingstiden på henvendelser der er fordelt til økonomiforvaltningen ligger på 10-20 %.

..."

*Jeg har ingen bemærkninger til Økonomiforvaltningens oplysninger om, at den forvaltning der skal besvare henvendelsen også har tilbagemeldingspligten ved oversendelse af henvendelser fra borgerservicecentrene.*

*Jeg går samtidigt ud fra, at borgerservicecentrene oversender henvendelserne til den forvaltning, der skal behandle og besvare henvendelsen i rette tid til, at denne forvaltning kan opfylde tilbagemeldingspligten.*

*Jeg henviser til bemærkningerne herom i 4.3.3 og 4.4.*

### **5.1.2 Kultur- og Fritidsforvaltningen**

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyste ved brev af 28. marts 2007 følgende om sikring af tilbagemeldingsgarantiens efterlevelse:

” ...

### **I. Tilbagemeldingsgaranti. Overordnet.**

Indledningsvis skal bemærkes, at der i flere af forvaltningens 'søjler' og kontorer i gennem mange år har været en tilbagemeldingspraksis på under 10 dage.

Sekretariatet har i overensstemmelse med plan for 'Åbenhed på Rådhuset' udarbejdet forslag til standardbrev. Brevet ligger på forvaltningens intranet tillige med Retningslinjer for god sagsbehandling, hvori tilbagemeldingsgarantien er nævnt under pkt. 4.2.2.

(...)

Tilbagemeldingsgarantien indgår tillige i stort omfang i de interne forretningsgangsbeskrivelser i de enkelte kontorer.

Sekretariatet afholder i løbet af 2007 4 kurser i god sagsbehandling i samarbejde med Borgerrådgiveren. Her vil også tilbagemeldingsgarantien blive fulgt op.

### **2. Tilbagemeldingsgaranti. Efterlevelse i forvaltningen**

Tilbagemeldingsgarantien efterleves i praksis ved, at der – såfremt svar ikke kan gives inden for 10 arbejdsdage - stort set i hele forvaltningen senest 5 arbejdsdage efter henvendelsens modtagelse afsendes et brev om, at henvendelsen er modtaget, hvornår den kan forventes behandlet etc., jf. standardbrev.

Tilbagemeldingsfrister indgår i Balanced Scorecard (BSC) for Fritid & Idræt, Kunst & Kultur, Skatteopkrævningen, Folkeregistret, og Taxinævnet.

Fristernes overholdelse bliver løbende kontrolleret ved de kvartalsvise tilbagemeldinger på BSC.

Målingerne viser, at tilbagemeldingsgarantien efterleves.

I de søjler – Københavns Ejendomme og Bibliotekerne -, hvor tilbagemeldingsgarantien ikke indgår i BSC, er det den generelle vurdering, at tilbagemeldingsgarantien fungerer.

### **3. Borgmesterhenvendelser 2007. Sagsbehandlingstid over 10 arbejdsdage**

Det skal bemærkes, at der ifølge de interne regler for besvarelse af borgmesterpost skal afsendes et svar inden 10 arbejdsdage. Der har derfor ikke hidtil været afsendt tilbagemeldingsbreve i disse sager.

Ved den seneste kontrolgennemgang har det dog vist sig, at fristen på de 10 arbejdsdage ind i mellem overskrides, dog oftest kun med få dage, jf. i den forbindelse de 5 vedlagte sager. Det er derfor besluttet, at der fremover udsendes kvitteringsbrev i borgmestersagerne.

...”

#### **5.1.3 Børne- og Ungdomsforvaltningen**

*Jeg henviser til afsnit 5.2.3.*

## 5.1.4 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Jeg henviser til afsnit. 5.2.4.

## 5.1.5 Socialforvaltningen

Socialforvaltningen har ved brev af 30. marts 2007 oplyst følgende om forvaltningens sikring af efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien:

”...

Socialforvaltningen skal i den anledning oplyse følgende:

Borgerrepræsentationen fastsatte ikke i sin beslutning den 1. juni 2006 en specifik ikrafttrædelsesdato for implementering af tilbagemeldingsgarantien. Beslutningen skulle derfor umiddelbart iværksættes i forvaltningerne med virkning fra selve beslutningen den 1. juni 2006.

For at sikre en ensartet administration af tilbagemeldingsgarantien i Socialforvaltningens socialcentre, handicapcentre, rådgivningscentre og centrale kontorer har det været nødvendigt at udarbejde skriftlige retningslinier og standardkoncepter. Dette sammenholdt med sommerferieperioden og en høringsrunde i centrene og de centrale kontorer omkring udkast til retningslinier har betydet, at Socialforvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien først er trådt i kraft den 1. september 2006.

Der henvises i øvrigt til Ad 2 nedenfor om retningslinierne og de udarbejdede standardkoncepter.

Borgerrepræsentationen har vedtaget implementering af tilbagemeldingsgarantien uden økonomisk kompensation for etablering af eventuel IT-understøttelse i forvaltningerne.

Der eksisterer ikke i Socialforvaltningen nogen IT-understøttelse, der kan styre en frist på 10 arbejdsdage for skriftlige henvendelser, der modtages i Socialforvaltningen.

Implementering af tilbagemeldingsgarantien er derfor sket som en manuel løsning uden IT-understøttelse omkring f.eks. udfyldelse af standardkoncepter og styring af tidsfrist for afsendelse af tilbagemeldingsgarantien for det enkelte stykke post.

*Socialforvaltningen gennemfører følgende manuelle kontrol og opfølgning på implementering af tilbagemeldingsgarantien:*

Der er i perioden 18. september 2006 til 13. oktober 2006 gennemført en manuel måling af antal skriftlige henvendelser, hvor der er sendt en kvittering. Målingen er gennemført i socialcentrene, handicapcentrene, rådgivningscentrene og de centrale kontorer. Målingen har vist, at der årligt forventes sendt 36.000 tilbagemeldingsgarantier i Socialforvaltningen.

Herudover gennemføres der manuelt en løbende kontrol med overholdelse af tilbagemeldingsgarantien, indtil den skønnes at være tilfredsstillende faset ind i forvaltningen. Der måles udover antal afsendte tilbagemeldingsgarantier også på overholdelsesprocenten, som skal ligge på mellem 80-90 pct. for at kunne anses for tilfredsstillende faset ind i forvaltningen.

Der foretages i hver af månederne januar, marts og april måned 2007 måling på 4 tilfældigt valgte socialcentre, 2 handicapcentre, 2 rådgivningscentre og 2 centrale kontorer.

Der sker måling af den modtagne skriftlige post på en bestemt dato i de pågældende måneder. Datoen udpeges med 8 dages varsel inden målingens iværksættelse af Kvalitets-

og Tilsynskontoret i Socialforvaltningen. For den modtagne skriftlige post måles der følgende:

1. Om der er sendt en kvittering (henvendelsen besvares først senere end 10 arbejdsdage fra modtagelsen)
2. Om henvendelsen er besvaret inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen af henvendelsen (der skal ikke sendes en kvittering)
3. Om henvendelsen er ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien (i retningslinjerne er visse henvendelser undtaget).

Det er hensigten at erstatte den løbende kontrol med en årlig måling af tilbagemeldingsgarantien, der gennemføres sammen med den årlige sagstidsmåling. Det forventes at kunne ske første gang i maj måned 2007.

Den manuelle kontrol og opfølgning indgår desuden i det lokale ledelsestilsyn. I ledelsestilsynet kontrolleres, at teamcheferne gennemfører den fastlagte kontrol og opfølgning på ordningen.

Når der foreligger et samlet billede af de gennemførte målinger for januar, marts, april og maj måned 2007 vil det blive vurderet, om der er grundlag for at foretage yderligere initiativer omkring tilbagemeldingsgarantien i Socialforvaltningen.

Administrationen af tilbagemeldingsgarantien fortsætter indtil videre som en manuel løsning. Viser den kommende tid vanskeligheder med at fastholde en tilfredsstillende implementering af tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen, vil behovet for IT-understøttelse blive vurderet igen.

...”

Socialforvaltningen har i brev af 9. maj 2008 blandt andet tilføjet følgende:

“Socialforvaltningen kan omkring måling af tilbagemeldingsgarantien oplyse, at forvaltningen efterfølgende har truffet beslutning om at erstatte den årlige 'månedlange' måling af tilbagemeldingsgarantien med to årlige målinger af hver 1 dags varighed, hvoraf den ene måling gennemføres i 1. halvår af kalenderåret og den anden måling gennemføres i 2. halvår af kalenderåret. Det sker første gang i 1. halvår 2008.

Socialforvaltningen vil på den måde fortsat fastholde fokus på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen.”

For så vidt angår ikrafttrædelsestidspunktet den 1. september 2006 har Socialforvaltningen ved brev af 9. maj 2008 bemærket følgende:

“Socialforvaltningen skal som årsag til dette gentage det tidligere nævnte i brev af 30. marts 2007, hvoraf det fremgår, at forvaltningen har fundet det nødvendigt at udarbejde skriftlige retningslinier og standardkoncepter for at sikre en ensartet administration af tilbagemeldingsgarantien i Socialforvaltningens mange administrationsenheder. Dette sammenholdt med sommerferieperioden og en høringsrunde i centre og centrale kontorer om retningslinierne har betydet, at implementering af tilbagemeldingsgarantien først skete fra den 1. september 2006. Socialudvalget blev orienteret om dette på udvalgsmøde den 22. november 2006.”

#### **5.1.6 Teknik- og Miljøforvaltningen**

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 3. maj 2007 oplyst følgende om forvaltningens sikring af efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien:

”Indledningsvis vil jeg gerne bemærke, at undersøgelsen har medført en hel del refleksioner i forvaltningen. Refleksioner, der først og fremmest har givet anledning til

interne overvejelser om procedurer og behovet for yderligere standardiseringer af svar. Disse overvejelser vil løbende blive taget op i kredsen af sekretariatschefer.

Ved en nærlæsning af garantien, så betyder oplysningspligten faktisk, at alle tænkelige svarfrister bør beskrives, og det vil for vores forvaltning være ganske omfattende. Her bør det overvejes, om ikke BR's beslutning skulle følges op af et sæt mere præcise regler - evt. udarbejdet i samråd med et projekt som Bedre Breve.

En anden mere generel refleksion går på ønsket om at kunne oplyse en sagsbehandler til borgeren. Her vælger Teknik- og Miljøforvaltningen oftest at henvise til et team eller område for at sikre en så god service af borgerne som muligt.

I en række sammenhænge vil det tillige heller ikke være en fordel for borgeren, at sagen alene vurderes af en sagsbehandler. Eksempelvis vil det, hvor der er tale om en fornyet henvendelse til forvaltningen om en tidligere behandlet sag, indebære en større (rets-) sikkerhed for borgeren, hvis det er andre øjne, der vurderer sagen på ny. Parkering København anvender konsekvent denne metodik for at sikre en så god og objektiv sagsbehandling som muligt.

Disse ovenstående forhold er som sagt af mere generel karakter. I det følgende skal spørgsmålet om, hvordan Teknik- og Miljøforvaltningen generelt efterlever tilbagemeldingsgarantien blive oplyst.

Teknik- og Miljøforvaltningen er en forvaltning, der har en meget bred kommunikation, som dækker en stor vifte af temaer - fra håndhævelse af parkeringsregler over store komplekse lokalplaner til administration af gravsteder.

Forvaltningen har derfor afstemt sin kommunikation med omverdenen med udgangspunkt i de forventninger, som borgerne eller brugerne af de enkelte centre indenfor forvaltningen må forventes at have.

Eksempelvis modtager Parkering København over 25.000 årlige henvendelser, mens Center for Kirkegårde har relativt få. Derfor er der også stor forskel på den måde, som henvendelserne bliver håndteret på.

Derfor har forvaltningen ikke udarbejdet generelle retningslinjer for hverken svarfrister eller standardkvitteringer.

Svarfrister sættes i forhold til enten lovgivning (f.eks. sager om aktindsigt, hvor fristen er 10 dage) eller forventet sagsbehandlingstid. Som beskrevet ovenfor, er der stor forskel på forvaltningens opgaver, og derfor kan den forventede sagsbehandlingstid svinge ganske meget. F.eks. må man forvente op til tre måneder på en afgørelse fra Parkering København, hvorimod en henvendelse til borgmesteren skal besvares inden for tre uger. Forvaltningen og dens enheder bestræber sig på at overholde disse frister, og der er stor opmærksomhed på, at tidsfrister overholdes.

I forbindelse med overgang til e-doc vil det blive muligt at følge sagen elektronisk, hvilket ikke er muligt i det nuværende system. Når e-doc bliver implementeret i hele organisationen, vil forretningsgangene blive tilpasset dette.  
..."

*Jeg forstår Teknik- og Miljøforvaltningens oplysninger sådan, at forvaltningen, på grund af forskelligheden i de henvendelser forvaltningens enkelte centre modtager, ikke centralt har udarbejdet standardbreve.*

*Jeg går på den baggrund ud fra, at Teknik- og Miljøforvaltningen har sikret sig, at de enkelte centre har oprettet standardbreve i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.*



*Jeg har noteret mig, at Teknik- og Miljøforvaltningen i forbindelse med overgang til e-Doc vil få mulighed for at følge sagen elektronisk, hvilket ikke er muligt i forvaltningens nuværende system, og at forretningsgangene vil blive tilpasset dette, når e-Doc er implementeret i hele organisationen.*

### **5.1.7 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved brev af 13. april 2007 oplyst følgende om forvaltningens sikring af efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien:

”...

Borgerrepræsentationen besluttede den 1. juni 2006 at indføre en tilbagemeldingsgaranti for alle skriftlige henvendelser.

Der er ikke i denne forbindelse oplyst nærmere om ikrafttrædelse, hvorfor det forudsættes, at tilbagemeldingsgarantien trådte i kraft den 1. juni 2006.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen valgte dog inden udmelding af tilbagemeldingsgarantien at udarbejde retningslinier, der nærmere præciserer tilbagemeldingsgarantien.

I forbindelse med Retningslinierne blev der tillige udarbejdet 4 standardbreve:

- Standardkoncept for skriftlig henvendelse om ansøgning
- Standardkoncept for skriftlig henvendelse om klage
- Standardkoncept for andre skriftlige henvendelser
- Standardkoncept for skriftlig henvendelse om indsiget efter persondataloven

’Retningslinier om tilbagemeldingsgaranti i forbindelse med skriftlige henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen’ blev med de tilhørende standardbreve herefter udmeldt den 18. september 2006, og forvaltningen har generelt fra dette tidspunkt være forpligtet til at efterleve de udmeldte retningslinier.

Sammen med Retningslinierne blev der også udsendt en ’Miniguide til Tilbagemeldingsgarantien’, der skulle være med til at lette implementeringen hos de enkelte medarbejdere.

I Basis 2 kurset ’Borgerens retsgarantier’, der afholdes som et 2-dags kursus hver anden måned er gennemgang af tilbagemeldingsgarantien og de dertilhørende retningslinier et fast punkt.

Herudover er overholdelse af tilbagemeldingsgarantien tillige medtaget i resultatkontrakterne med de lokale enheder.

Der vedlægges brev af 18. september 2006 til lokalforvaltningen om indførelse af tilbagemeldingsgaranti, hvortil var vedlagt forvaltningens Retningslinier med tilhørende standardbreve. Samtidig udsendtes tillige den nævnte miniguide til tilbagemeldingsgarantien.

For god ordens skyld bemærkes, at der er den 10. oktober 2006 er foretaget enkelte mindre præciseringer i Retningslinierne, som Borgerrådgiveren blev orienteret om ved brev af samme dag.”

## **5.2 GENERELLE RETNINGSLINJER**

Jeg bad ved brev af 15. februar 2007 de syv forvaltninger om at modtage kopi af forvaltningernes eventuelle retningslinjer, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien.

### **5.2.1 Økonomiforvaltningen**

Økonomiforvaltningen har i brev af 29. marts 2007 oplyst, at forvaltningen ikke centralt har udarbejdet generelle retningslinjer og forslag til standardbreve. Økonomiforvaltningen oplyser, at baggrunden herfor er, at forvaltningen har fundet, at tilbagemeldingsgarantien bliver iagttaget på grundlag af de i forvaltningen allerede indarbejdede sagsbehandlingsprocedurer og standardkvitteringsbreve.

Økonomiforvaltningen har ved brev af 28. marts 2007 sendt kopi af "Procedure for eDoc i forbindelse med håndtering af besvarelsen af henvendelser til Overborgmesteren" og kopi af notat om "OB-sager" om sagsgangen for henvendelser til Overborgmesteren.

Af notatet fremgår, at forvaltningens standardfrister for besvarelse af borgerbreve og almindelige breve fra institutioner til Overborgmesteren er 10 hverdage.

Følgende fremgår blandt andet:

"...

Vurderer sagsbehandleren, at et svarudkast ikke kan forelægges for OB, således at svarfristen på 10 dage kan overholdes, bør sagsbehandleren sørge for et kvitteringssvar til afsenderen med angivelse af, hvornår denne kan forvente et svar.

..."

*Jeg kan konstatere, at Økonomiforvaltningen ikke i forvaltningens formulering har præciseret afsendelse af kvitteringsbrev som en pligt i de tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 hverdage, da den nuværende formulering kan give en forståelse af, at der overlades sagsbehandleren et skøn, så afsendelse af kvitteringsbrev i visse tilfælde kan undlades.*

*Jeg bemærker desuden, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis der i notatet var henvist til tilbagemeldingsgarantien, så sagsbehandleren kan blive gjort opmærksom på de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen.*

### **5.2.2 Kultur- og Fritidsforvaltningen**

Kultur- og Fritidsforvaltningen har ved brev af 28. marts 2007 sendt kopi af forvaltningens "Retningslinjer for god sagsbehandling."

### **5.2.3 Børne- og Ungdomsforvaltningen**

Børne- og Ungdomsforvaltningen har ved brev af 7. maj 2007 oplyst om forvaltningens retningslinjer for overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Det modtagne materiale indeholder en procedure for behandling af henvendelser til Børne- og Ungdomsforvaltningen på Rådhuset.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har endvidere oplyst følgende:

"For henvendelser, som modtages i de centrale kontorer og distrikterne i forvaltningen, indføres tilsvarende procedurer, som sikrer overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien"

*Jeg har noteret mig, at forvaltningen vil indføre tilsvarende procedurer for henvendelser i de centrale kontorer og distrikterne i forvaltningen.*

#### **5.2.4 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**

Jeg har ved brev af 23. april 2007 modtaget kopi af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens "Sagsgang for BM borgerbreve", der indeholder et diagram over sagsgangen.

Følgende fremgår af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev af 23. april 2007:

"Borgerrådgiveren har i brev af 15. februar 2007 bedt forvaltningen oplyse, hvordan forvaltningen sikrer sig at tilbagemeldingsgarantien efter plan for 'Åbenhed på Rådhuset' efterleves i forvaltningen.

Forvaltningen vedlægger her som svar kopier af forvaltningens standardbreve til tilbagemeldingsgarantien og procedurebeskrivelsen for behandling af henvendelser, der er omfattet af tilbagemeldingsgarantien. ..."

*Jeg må lægge til grund, at procedurebeskrivelsen er gældende for hele forvaltningen.*

*Jeg forstår procedurebeskrivelsen sådan, at der efter modtagelse og indscanning af et brev, skal sendes en kvittering i komplicerede sager.*

*Jeg går ud fra, at formuleringen "modtagelse af brev" dækker over alle former for skriftlige henvendelser til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.*

*Jeg kan konstatere, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen formulerer sagens sværhedsgrad som det afgørende for, om der skal afsendes kvittering.*

*Jeg henviser til afsnit 4.3.2 og 4.3.3*

*Jeg kan konstatere, at diagrammet ikke indeholder oplysninger om de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen.*

*Jeg henviser til afsnit 4.3.4.*

#### **5.2.5 Socialforvaltningen**

Socialforvaltningen har ved brev af 30. marts 2007 sendt kopi af Retningslinjer om tilbagemeldingsgarantien for skriftlige henvendelser til Socialforvaltningen.

Socialforvaltningens og Beskæftigelsesforvaltningens retningslinjer er i al væsentlighed enslydende.

Følgende fremgår blandt andet af retningslinjerne:

##### **"3.6. Særlige kategorier af skriftlige henvendelser**

I en række tilfælde modtager forvaltningen skriftlige henvendelser, der skal indgå i en ny eller allerede igangværende sag, men hvor afsenderen som følge af henvendelsens karakter enten ikke forventer nogen kvittering for sin henvendelse eller direkte ikke har ret til at få oplysning om henvendelsens videre forløb. Det drejer sig f.eks. om:

- En skriftlig henvendelse fra en person, virksomhed, organisation eller lignende, der ikke kan anses for at være part i det forhold, som henvendelsen vedrører.

Der tænkes her på situationer, hvor der som følge af tavshedspligten iht. forvaltningslovens § 27 eller anden lovgivning ikke må gives tilbagemelding til den pågældende person, virksomhed, organisation eller lignende, da der er tale om fortrolige oplysninger eller andre oplysninger, der er nødvendige at hemmeligholde for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, herunder om enkeltpersoners

private, sociale og andre interne forhold, herunder økonomiske forhold. I disse tilfælde gælder tilbagemeldingsgarantien ikke, og der må derfor ikke sendes nogen kvitteringsskrivelse.

Det kan f.eks. være henvendelser fra beboere, der kommer med oplysninger om andre beboeres forhold, herunder om beboerne og deres brug af boligen, støjgener m.v.”

...”

*Jeg kan konstatere, at Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen konkluderer, at tilbagemeldingsgarantien generelt ikke gælder, for henvendelse fra personer mv. der ikke kan anses for parter i det forhold, som henvendelsen vedrører.*

*Tilbage meldingen må i visse tilfælde modificeres i sit indhold på grund af reglerne om tavshedspligt, men dette ophæver efter min opfattelse ikke tilbagemeldingspligten, som forvaltningerne her synes at konkludere.*

Socialforvaltningen har ved brev af 9. maj 2008 bemærket følgende hertil:

”Socialforvaltningen er helt enig i Borgerrådgiverens betragtninger og vil derfor nu omformulere pkt. 3.6. i forvaltningens retningslinier, så misforståelser omkring rækkevidden af tilbagemeldingsgarantien herved undgås.”

Jeg kan konstatere, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har foretaget en tilsvarende ændring i sine retningslinjer på dette punkt.

Følgende fremgår videre, som afslutning på afsnittet:

”Hvis den konkrete sag undtagelsesvis giver anledning til, at afsenderen (hvor denne ikke er part i sagen) bør have en kvitteringsskrivelse, må den alene indeholde en kvittering for selve modtagelsen af henvendelsen, men intet om henvendelsens videre behandling eller henvendelsens placering i team m.v., dvs. ikke indeholde oplysninger, der indirekte kan røbe et eventuelt kendskab til borgeren i forvaltningen. Der må således ikke bruges standardkonceptet om 'andre skriftlige henvendelser' i pkt. 5, men skal udfærdiges en individuel kvittering i den konkrete sag.”

*Jeg henviser til mine bemærkninger under afsnit 4.3.2 og 4.3.4.*

### **5.2.6 Teknik- og Miljøforvaltningen**

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 3. maj 2007 medsendt forretningsgange og retningslinjer fra forvaltningens enkelte centre og sekretariater.

#### Center for Bydesign

Center for Bydesign har oplyst, at centret ikke har særlige procedurer i relation til tilbagemeldingsgarantien, men at centret har et journalsystem med en række funktioner, hvor der sættes svarfrist på i relation til den konkrete henvendelse. Af vedlagt kopi af oversigter over sagstyper og svarfrister fremgår ni forskellige koder for svarfrister. For fire af de ni koder er svarfristen oversat til kalenderdage. Det fremgår, at svarfristerne er henholdsvis 7, 7, 18 og 35 dage.

*Jeg kan ikke på baggrund af Center for Bydesigns oplysninger konstatere, om centret generelt sikrer sig efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien i de tilfælde, hvor centrets svar overstiger 10 arbejdsdage, men jeg kan konstatere, at centret ikke har formuleret særlige procedurer herfor, og at centret i hvert fald i to tilfælde har generelle svarfrister der overstiger tilbagemeldingsgarantiens frist på 10 arbejdsdage.*

Jeg har i forbindelse med en kontrolsøgning på Københavns Kommunes intranet den 22. februar 2008 fremfundet principper for tilbagemeldingsgarantien for Center for Bydesign.

*Jeg går ud fra, at principperne ikke var udarbejdet den 3. maj 2007 da Teknik- og Miljøforvaltningen besvarede mit høringsbrev af 15. februar 2007.*

Følgende fremgår af Center for Bydesigns principper:

”...

Tilbage meldingen gives efter flg. principper:

- Tilbage meldingen skal gives på 'nye' sager. Korrespondence i forbindelse med sager, der allerede er i gang, skal selvfølgelig ikke have tilbage melding en gang til.
- Hvis henvendelsen er modtaget på e-mail, sender vi tilbage meldingen på e-mail.
- Hvis det vurderes, at sagen kan løses inden 10 arbejdsdage, sender vi ikke en tilbage melding men blot svaret. Husk dog at være opmærksom, hvis de 10 dage alligevel overskrides i sagsbehandlingen.

...”

*Jeg kan konstatere, at Center for Bydesign generelt undtager tilbage melding i henvendelser igangværende sager.*

*Jeg henviser til afsnit 4.3.2.*

#### Center for Kirkegårde

*Jeg har fra Center for Kirkegåde modtaget en kopi af et kvitteringsbrev dateret den 30. august 2001.*

*Jeg henviser til afsnit 5.3.6.*

#### Fællessekretariatet

*Fællessekretariatet har fremsendt kopi af eksempler på, hvordan sekretariatet svarer på henholdsvis breve og e-mails.*

Følgende fremgår af Fællessekretariatets oplysninger:

”...

*Det er reelt kun på skriftlige breve vi overholder garantien. På mailen angiver vi ikke, hvem der behandler sagen. Kun at den er modtaget og at der er en svartid på op til 30 dage. På brevene angiver vi normalt kun hvilket kontor der behandler sagen, samt telefonnummeret til kontoret. Her kan forkontoret altid finde frem til, hver der aktuelt behandler sagen.*

*Vi har ingen nedskrevne retningslinjer på området. Det er vores journal der styrer, at der sendes en bekræftelse til borgeren”.*

*Jeg kan konstatere, at Fællessekretariatet skelner mellem ”skriftlige breve” og e-mails.*

*Jeg kan konstatere, at Fællessekretariatet i begge tilfælde generelt ikke er opmærksomme på tilbage meldingsgarantiens indholdsmæssige krav.*

*Jeg henviser til mine bemærkninger afsnit 4.3.4.*

*Jeg kan ikke afgøre, om sekretariatets journal har mulighed for at styre, hvorvidt tilbage melding afsendes indenfor tilbage meldingsgarantiens frist.*

### Center for Byggeri

Jeg har fra Center for Byggeri modtaget notat af 15. marts 2007 om "Overborgmesterens tilbagemeldingsgaranti – kvitteringsbreve" med en beskrivelse af de overordnede retningslinjer for Center for Byggeri.

Heraf fremgår blandt andet følgende:

” ...

Der henstår herefter de byggesager, der ikke færdigbehandles på Byggemødet. Alle sådanne henvendelser får et kvitteringsbrev, idet der dog skelnes mellem den første henvendelse fra ansøger (hovedsagen) og de efterfølgende delsager, hvor vi allerede er i løbende kontakt med ansøger. I disse tilfælde sendes alene et kvitteringsbrev til ansøger for så vidt angår modtagelsen af ansøgningen/materiale, jf. bilag 2.

...

Kvitteringsbrevene for disse sager angiver således oplysninger om hvilken lovgivning, sagen behandles efter samt en tidsfrist, efter hvilken vi vender tilbage til ansøger, såfremt sagen ikke er færdigbehandlet. Derudover oplyses hovedtelefonnummer og åbningstid, såfremt man ønsker yderligere oplysninger om sin sag, jf. bilag 3.

...”

*Jeg kan konstatere, at der ikke i de overordnede retningslinjer er angivet, hvornår et kvitteringsbrev senest skal sendes efter modtagelsen af en henvendelse.*

*Jeg kan konstatere, at Center for Byggeri generelt skelner mellem den første henvendelse i en byggesag og de efterfølgende henvendelser, hvor centret allerede er i løbende kontakt med ansøgeren, som afgørende faktor for, om der skal gives en tilbagemelding. Jeg kan ikke afgøre om denne praksis er i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien, men jeg kan konstatere, at Center for Byggeri ikke generelt synes at være opmærksom på, at henvendelser i igangværende sager som udgangspunkt kan være omfattet af tilbagemeldingspligten.*

*Jeg henviser til afsnit 4.3.2.*

*Jeg kan konstatere, at Center for Byggeri ikke generelt er opmærksom på tilbagemeldingsgarantiens indholdsmæssige krav, for så vidt angår oplysninger om navn på den eller de ansvarlige sagsbehandlere.*

*Jeg henviser til mine bemærkninger afsnit 4.3.4.*

### Kommuneteknik København

Jeg har fra Kommuneteknik København modtaget kopi af "Forretningsgang for Ekstern Kommunikation – Behandling af henvendelser fra TMF eller borgmesteren og klager fra borgerne".

*Jeg kan konstatere, at forretningsgangen i hvert fald gælder for henvendelser, hvor borgere klager over arbejde udført af KTK eller over medarbejderne. Jeg kan ikke ud fra det oplyste afgøre hvilke andre skriftlige henvendelser, Kommuneteknik København modtager, og om der i givet fald gælder retningslinjer for disse henvendelser.*

### Parkering København

Jeg har fra Parkering København modtaget en beskrivelse af Parkering Københavns generelle retningslinjer, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg kan konstatere, at der ikke i de modtagne retningslinjer er angivet, hvornår et kvitteringsbrev sendes efter modtagelsen af en henvendelse. Jeg kan imidlertid konstatere, at Parkering København ugentligt*

trækker lister, der skal sikre, at alle henvendelser er besvaret. Jeg går derfor ud fra, at kvitteringer sendes inden for 10 arbejdsdage.

#### Rådhussekretariatet

Jeg har fra Rådhussekretariatet modtaget kopi af "Forretningsgang for besvarelse af borgmesterhenvendelser".

#### Vej og Park (Center for Trafik, Center for Anlæg og Udbud, Center for Veje og Renhold, Center for Park og Natur)

Jeg har fra Vej og Park modtaget kopi af "Journalvejledning for Vej & Park", Version I af juni 2000.

Det fremgår af journalvejledningen, at der automatisk afsendes en kvitteringsskrivelse, når Vej & Park modtager et brev.

*Jeg kan ikke ud fra materialet afgøre hvornår og om, Vej & Park sender en tilbagemelding indenfor fristen på 10 arbejdsdage.*

*Jeg kan konstatere, at Vej & Park generelt ikke er opmærksom på de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen.*

#### Center for Miljø

Jeg har fra Center for Miljø modtaget en kopi af centrets "Svarfrister – Tidsfrister for besvarelse af forskellige typer af henvendelser fra borgere eller virksomheder".

*Jeg kan konstatere, at der ved centrets forskellige sagstyper enten er en generel svarfrist, der er kortere end tilbagemeldingsgarantiens frist eller er angivet, hvornår der senest skal afsendes en kvittering.*

*Jeg kan imidlertid konstatere, at der i to sagstyper er en generel svarfrist, der er længere end fristen for tilbagemeldingsgarantien, uden at der angives procedurer for afsendelse af kvittering.*

*Jeg kan konstatere, at Center for Miljø generelt ikke er opmærksom på de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen.*

### **5.2.7 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved brev af 13. april 2007 sendt kopi af

- Retningslinjer om tilbagemeldingsgaranti i forbindelse med skriftlige henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Miniguide til "Tilbagemeldingsgarantien"
- Brev af 18. september 2006 til alle lokale enheder og centrale kontorer om implementering af tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg henviser til afsnit 5.2.5 om Socialforvaltningens og Beskæftigelsesforvaltningens retningslinjer.*

## **5.3 STANDARDBREVE**

Jeg bad ved brev af 15. februar 2007 de syv forvaltninger om at modtage kopi af forvaltningernes standardbreve til tilbagemeldingsgarantien.

### **5.3.1 Økonomiforvaltningen**

Økonomiforvaltningen har i brev af 29. marts 2007 oplyst, at forvaltningen ikke centralt har udarbejdet standardbreve, men at forvaltningens centre og sekretariater alle er bekendte med tilbagemeldingsgarantien og i vidt omfang har udarbejdet standardbreve.

*Jeg har ikke modtaget kopier af disse standardbreve, og jeg kan derfor ikke konstatere i hvilket omfang, de er oprettet, eller om de er i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.*

*Jeg kan dog ud fra forvaltningens oplysninger konstatere, at ikke alle forvaltningens centre og sekretariater har udarbejdet standardbreve.*

*Jeg finder det utilfredsstillende ikke at have modtaget kopier af standardbreve som ønsket.*

### **5.3.2 Kultur- og Fritidsforvaltningen**

Jeg har fra Kultur- og Fritidsforvaltningen modtaget kopi af standardbrev til tilbagemelding.

*Jeg kan konstatere, at standardbrevet ikke indeholder oplysninger om lovmæssig fastsat sagsbehandlingstid. Jeg går ud fra, at sådanne oplysninger indføres, hvor dette er relevant.*

### **5.3.3 Børne- og Ungdomsforvaltningen**

Jeg har fra Børne- og Ungdomsforvaltningen modtaget et standardbrev for henvendelser til Børne- og Ungdomsforvaltningen på Rådhuset.

*Standardbrevet indeholder ikke oplysninger om lovmæssig fastsat sagsbehandlingstid. Jeg går ud fra, at dette tilføjes, når det er relevant.*

*Jeg har noteret mig, at forvaltningen vil indføre tilsvarende procedurer for henvendelser i de centrale kontorer og distrikterne i forvaltningen.*

### **5.3.4 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**

Jeg har fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen modtaget kopi af et standardbrev til kvitteringsbrev for henvendelser til Sundheds- og Omsorgsborgmesteren og et standardbrev med underretning fra Sundheds- og Omsorgsborgmesteren om videresendelse af henvendelser til en anden forvaltning.

*Jeg må lægge til grund, at der ikke i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er udarbejdet standardbreve for andre henvendelser end til Sundheds- og Omsorgsborgmesteren.*

*Jeg finder dette utilstrækkeligt, henset til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens varetagelse af store borgerrelaterede forvaltningsområder. Jeg går ud fra, at forvaltningens standardbrev vil blive taget i anvendelse inden for forvaltningens øvrige områder.*

*Jeg kan konstatere, at standardbrevet ikke indeholder oplysninger om lovmæssig fastsat sagsbehandlingstid. Jeg går ud fra, at sådanne oplysninger indføres, hvor dette er relevant.*

### **5.3.5 Socialforvaltningen**

Jeg har fra Socialforvaltningen modtaget kopi af fire standardbreve inddelt efter sagstyper:

- kvittering for modtagelse af ansøgning
- kvittering for modtagelse af klage
- kvittering for modtagelse af henvendelse
- kvittering for anmodning om indsigt efter persondataloven.

### **5.3.6 Teknik- og Miljøforvaltningen**

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 3. maj 2007 medsendt standardbreve fra forvaltningens enkelte centre og sekretariater.

Center for Bydesign



Center for Bydesign har oplyst, at centret ikke har særlige standardbreve eller standardmails i relation til tilbagemeldingsgarantien.

Jeg har i forbindelse med en kontrolsøgning på Københavns Kommunes intranet den 22. februar 2008 fremfundet tre standardskabeloner for tilbagemeldingsgarantien for Center for Bydesign.

*Jeg går ud fra, at standardskabelonerne ikke var udarbejdet den 3. maj 2007, da Teknik- og Miljøforvaltningen besvarede mit høringsbrev af 15. februar 2007.*

*Jeg kan konstatere, at standardbrevene ikke indeholder oplysninger om lovmæssig fastsat sagsbehandlingstid. Jeg går ud fra, at sådanne oplysninger indføres, hvor dette er relevant.*

#### Center for Kirkegårde

Jeg har fra Center for Kirkegårde modtaget en kopi af et kvitteringsbrev dateret den 30. august 2001.

*Jeg går ud fra, at kvitteringsbrevet er udtryk for en standardskabelon.*

*Jeg har ikke mulighed for at se, om der i kvitteringsbrevet har været mulighed for at tilføje oplysninger om lovmæssigt fastsatte sagsbehandlingsfrister i dets udfyldte tilstand. Jeg går ud fra, at dette er tilfældet.*

#### Fællessekretariatet

Fællessekretariatet har fremsendt kopi af eksempler på hvordan sekretariatet svarer på henholdsvis breve og e-mails.

*Jeg går ud fra, at kvitteringsbrevet er udtryk for en standardskabelon.*

*Jeg har ikke mulighed for at se, om det i kvitteringsbrevet er muligt at tilføje oplysninger om lovmæssigt fastsatte sagsbehandlingsfrister eller oplysninger om navnet på en sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der behandler sagen, i dets udfyldte tilstand. Jeg går ud fra, at dette er tilfældet.*

#### Center for Byggeri

Jeg har fra Center for Byggeri modtaget kopi af fire standardbreve inddelt efter kategorier:

- kvittering for ansøgning om tilladelser, hvor der mangler dokumentation
- kvittering for henvendelse vedrørende ejendom
- kvittering for ansøgninger
- underretning om forlænget sagsbehandlingstid.

*For så vidt angår de to standardbreve for henvendelser vedrørende ejendom og ansøgninger om tilladelser, indeholder de begge oplysninger om kontaktmulighed til sagsbehandleren, men jeg har ikke mulighed for at se, om det i brevet er muligt at indsætte navn eller navne på sagsbehandler. Jeg går ud fra, at dette er muligt.*

*Begge disse standardbreve indeholder endvidere en mulighed for angivelse af, hvilken lovgivning henvendelsen behandles efter, men der ses ikke generelt mulighed for at indsætte oplysninger om lovmæssig fastsat sagsbehandlingstid. Jeg går ud fra, at dette er muligt.*

#### Kommuneteknik København

Jeg har ikke modtaget kopi af standardbrev fra Kommuneteknik København.

*Jeg går ud fra, at Kommuneteknik København ikke har oprettet standardbrev til tilbagemeldingsgarantien.*

#### Parkering København

Jeg har fra Parkering København modtaget kopi af tre standardbreve.

Standardbrevene indeholder ikke oplysninger om lovmæssigt fastsatte sagsbehandlingsfrister.

*Jeg går ud fra, at sådanne oplysninger indføres, hvor det er relevant.*

*Standardbrevene indeholder ikke oplysninger om navnet på sagsbehandleren eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der behandler sagen. Jeg går ud fra, at sådanne oplysninger indføres, hvor det er muligt at oplyse herom.*

#### Rådhussekretariatet

Jeg har fra Rådhussekretariatet modtaget kopi af to automatiske kvitteringsmails.

Kvitteringerne indeholder ikke oplysninger om navnet på sagsbehandleren.

*Jeg går ud fra, at sådanne oplysninger indføres, hvor det er muligt at oplyse herom.*

Kvitteringerne indeholder følgende om lovmæssigt fastsatte sagsbehandlingsfrister:

”Hvis der er særlige regler for svarfrister (for eksempel begæring om aktindsigt) vil disse naturligvis blive overholdt.”

*Jeg kan konstatere, at kvitteringen ikke angiver om og i givet fald hvilken lovmæssig fastsat sagsbehandlingstid, der finder anvendelse i den konkrete henvendelse.*

*Jeg går ud fra, at Rådhussekretariatet benytter de samme formuleringer ved andre skriftlige henvendelser.*

#### Vej og Park (Center for Trafik, Center for Anlæg og Udbud, Center for Veje og Renhold, Center for Park og Natur)

Jeg har ikke modtaget kopi af standardbrev fra Vej & Park.

*Jeg går derfor ud fra, at Vej og Park ikke har oprettet standardbreve.*

#### Center for Miljø

Jeg har fra Center for Miljø modtaget fire kopier af eksempler på kvitteringsskrivelser.

*Jeg går ud fra, at kvitteringsbrevene er udtryk for en standardskabelon.*

*Jeg har ikke mulighed for at se, om det i kvitteringsbrevene er muligt at tilføje oplysninger om lovmæssigt fastsatte sagsbehandlingsfrister eller oplysninger om navnet på en sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der behandler sagen, i deres udfyldte tilstand.*

*Jeg går ud fra, at dette er muligt.*

### **5.3.7 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Jeg har fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtaget kopi af fire standardbreve inddelt efter sagstyper:

- kvittering for modtagelse af ansøgning
- kvittering for modtagelse af klage
- kvittering for modtagelse af henvendelse
- kvittering for anmodning om indsigt efter persondataloven.

## **5.4 GENEREL OPSUMMERING OG BORGERRÅDGIVERENS BEMÆRKNINGER**

*Jeg har fra de fleste forvaltninger modtaget generelle retningslinjer eller procedurebeskrivelser.*

Økonomiforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at forvaltningerne ikke centralt har udarbejdet retningslinjer, der implementerer tilbagemeldingsgarantien. Fra Teknik- og Miljøforvaltningen har jeg dog modtaget procedurebeskrivelser fra flere af forvaltningens centre.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har indarbejdet tilbagemeldingsgarantien i forvaltningens generelle sagsbehandlingsretningslinjer, mens Børne- og Ungdomsforvaltningen i forvaltningens procedure for behandling af henvendelser har tilføjet tilbagemeldingsgarantiens tekst.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er de to eneste forvaltninger, der ses at have fortaget en større samlet indsats for at implementere tilbagemeldingsgarantien, hvortil der er oprettet særlige retningslinjer, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien.

De øvrige procedurer, jeg har modtaget, indeholder først og fremmest en beskrivelse af hvornår og hvordan, der skal afsendes kvitteringsbreve, uden at indeholde en præcisering og henvisning til de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen eller de udløsende faktorer, der bevirker, at der skal gives en tilbagemelding efter garantien. Flere af de procedurer, jeg har modtaget, ses endvidere at være udarbejdet, før tilbagemeldingsgarantien blev vedtaget.

Som nævnt under afsnit 4.4 er det ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien, at forvaltningerne udarbejder generelle retningslinjer, der implementerer garantien. Jeg er dog af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at højne overholdelsesgraden.

Jeg er derfor af den opfattelse, at Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med deres retningslinjer, hvor tilbagemeldingsgarantien er suppleret og præciseret særligt i forhold til disse forvaltningers sagstyper, har skabt et grundlag, der kan være med til at højne graden af overholdelse både centralt og decentralt i forvaltningerne.

Jeg har i flere tilfælde konstateret, at procedurebeskrivelserne enten er ufuldstændige eller i direkte modstrid med tilbagemeldingsgarantiens ordlyd, hvilket efter min opfattelse kan virke begrænsende i forhold til implementeringen af garantien. Ofte vil de sagsbehandlende medarbejdere først og fremmest anvende forvaltningens egne retningslinjer og procedurebeskrivelser som deres foretrukne arbejdsværktøj i sagsbehandlingen. Jeg er derfor af den opfattelse, at udarbejdelse af egne retningslinjer for anvendelsen af tilbagemeldingsgarantien er en hensigtsmæssig måde at udbrede garantien i forvaltningerne og dermed også højne overholdelsesgraden.

Socialforvaltningen har ved brev af 30. marts 2007 oplyst, at forvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien trådte i kraft den 1. september 2006. Jeg henviser til Socialforvaltningens forklaring herpå som er gengivet under pkt. 5.1.5. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved brev af 13. april 2007 oplyst, at forvaltningen fra den 18. september 2006 var forpligtet til at efterleve forvaltningens retningslinjer.

Jeg har ikke fra andre forvaltninger modtaget oplysninger om, hvornår forvaltningerne har implementeret garantien.

Jeg kan ikke ud fra Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens oplysninger afgøre, i hvilket omfang forvaltningerne på anden måde har sikret sig efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien allerede fra dens ikrafttræden den 1. juni 2006. Jeg må dog gå ud fra, at tilbagemeldingsgarantien ikke generelt er blevet overholdt i tidsrummet mellem 1. juni 2006 og september 2006, hvilket jeg finder beklageligt.

Udarbejdelse af standardbreve er et krav efter tilbagemeldingsgarantiens ordlyd, jf. afsnit 4.4. Der er derimod ikke fastsat krav om, hvordan forvaltningerne skal oprette standardbreve og udbrede disse i forvaltningerne. Det er derfor op til forvaltningerne, om forvaltningen vælger at oprette et generelt standardbrev, der udbredes i hele forvaltningen, eller om forvaltningerne henlægger oprettelsen til forvaltningens enheder, der således kan tilpasse standardbrevene til enhedernes sagstyper.

*Jeg har i en række tilfælde måtte konkludere, at der ikke er udarbejdet standardbreve, hvilket jeg finder beklageligt.*

*Som nævnt ovenfor afsnit 4.4. bør standardbreve indeholde de standardiserede oplysninger, som brevet skal indeholde hver gang samt eventuelle valgmuligheder ved oplysninger, der som oftest skal indgå, eller som i hvert fald af sagsbehandleren bør overvejes i hvert tilfælde.*

*De fleste af de standardbreve, jeg har modtaget, fremstår reelt som skabeloner til kvittering for modtagelse af henvendelser uden at tage højde for garantiens indholdsmæssige krav. Dette er beklageligt.*

*Da de fleste forvaltninger netop har oprettet standardbreve for kvitteringer for modtagelse af henvendelser, vil det efter min opfattelse i langt de fleste tilfælde være muligt og hensigtsmæssigt, at implementere tilbagemeldingsgarantiens indholdsmæssige standardoplysninger heri.*



## 6. UNDERSØGELSENS KONKRETE DEL

Jeg bad ved brev af 15. februar 2007 de syv forvaltninger om at fremsende kopi af alle sagsakter fra sagerne vedrørende de fem først indkomne henvendelser til borgmesteren i 2007, hvor selve sagsbehandlingstiden oversteg 10 arbejdsdage.

Grundlaget for denne del af undersøgelsen og dermed de nedenstående konklusioner er de i alt 35 sager, jeg har modtaget fra de syv forvaltninger. Sagerne omfatter 52 henvendelser.

For hver forvaltning nummereres sagerne 1-5.

### 6.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN

De fem sager består af i alt 12 henvendelser, der fordeler sig således:

Sag nr. 1: 2 henvendelser

Sag nr. 2: 4 henvendelser

Sag nr. 3: 2 henvendelser

Sag nr. 4: 2 henvendelser

Sag nr. 5: 2 henvendelser

#### **Sag nr. 1**

I sag nr. 1 blev begge henvendelser besvaret inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen og var dermed ikke omfattet af tilbagemeldingspligten.

#### **Sag nr. 2**

I sag nr. 2 indgik fire henvendelser.

Sagen vedrørte korrespondance i forbindelse med, at Overborgmesteren skulle vie parterne i sagen. Korrespondancen omhandlede praktiske spørgsmål omkring vielsen, og de tre første henvendelser blev alle besvaret indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelsen og var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Den fjerde henvendelse fra parterne til Overborgmesteren var en besvarelse af en opfordring fra Overborgmesterens Sekretariat til at skrive et oplæg til Overborgmesterens tale.

Den fjerde henvendelse blev ikke besvaret skriftligt, hvilket jeg ikke har nogen bemærkninger til, da jeg ikke finder det ville være meningsfyldt skriftligt at besvare henvendelsen, da borgerne ikke kunne forvente et svar.

Jeg henviser til mine bemærkninger i afsnit 4.3.2.

De fire henvendelser i sag nr. 2 var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingspligten.

#### **Sag nr. 3**

Den første henvendelse blev modtaget den 2. januar 2007.

Henvendelsen omhandlede et ønske om flere afgang på to busruter, og denne blev besvaret den 22. januar 2007.

Den anden henvendelse blev modtaget den 3. januar 2007. Henvendelsen fremstod som en klage, men med et upræcist indhold.

Jeg har ikke modtaget andre akter i sagen. Da jeg forudsætter, at jeg har modtaget alle akter i sagen, må jeg lægge til grund, at henvendelsen ikke blev besvaret.

Jeg mener, at henvendelsen burde være blevet besvaret, i hvert fald med en henvendelse til borgeren om en præcisering af klagen.

Begge henvendelser i sag nr. 3 var omfattet af tilbagemeldingspligten.

Der blev ikke sendt tilbagemelding efter tilbagemeldingsgarantien i de to henvendelser.

#### **Sag nr. 4**

I sag nr. 4 blev den første henvendelse modtaget den 2. januar 2007, og henvendelsen blev genfremsendt den 12. januar 2007.

Sagen indeholder et udkast af 16. januar 2007 til Overborgmesterens svar til parten. Da sagen kun indeholder et udkast til svar, kan jeg ikke umiddelbart konstatere, om og i givet fald hvornår henvendelsen blev besvaret.

Jeg kan konstatere, at der i to andre sager (sag nr. 3 og sag nr. 1) ligeledes foreligger udkast til Overborgmesteren. I disse sager fremgår det derimod positivt, at svaret blev afsendt i overensstemmelse med udkastet.

Da sag nr. 4 ikke, som de to andre sager, indeholder noget, der peger hen imod, at svaret blev afsendt i overensstemmelse med udkastet, lægger jeg til grund, at dette ikke er sket.

Jeg går derfor ud fra, at de to enslydende henvendelser i sag nr. 4 i hvert fald ikke blev besvaret indenfor 10 arbejdsdage.

De to henvendelser var derfor omfattet af tilbagemeldingspligten.

Der blev ikke sendt tilbagemelding efter tilbagemeldingsgarantien i de to henvendelser.

#### **Sag nr. 5**

I sag nr. 5 var den første henvendelse dateret den 3. november 2006.

Henvendelsen er ikke stemplet med en modtagelsesdato. Jeg lægger derfor til grund, at henvendelsen blev modtaget den 6. november 2006, som var den første efterfølgende hverdag.

Jeg henviser til mine bemærkninger afsnit 4.3.3

Den anden henvendelse blev modtaget den 3. januar 2007 og indeholdt en rykker for svar på den første henvendelse af 6. november 2006.

De to henvendelser blev besvaret ved brev af 17. januar 2007. Den anden henvendelse blev således besvaret inden udløbet af fristen på 10 arbejdsdage og var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingspligten.

Den første henvendelse var derimod omfattet af tilbagemeldingspligten.

Der blev ikke sendt tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

### **6.1.2 Sammenfatning**

Fem ud af 12 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingspligten.

I de fem henvendelser blev der ikke i nogen af tilfældene sendt en tilbagemelding efter tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg finder dette beklageligt.*

*Da der ikke blev sendt en tilbagemelding til afsenderen i nogen af sagerne, kan jeg ikke undersøge, om Økonomiforvaltningens tilbagemeldinger indholdsmæssigt er i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.*

## **6.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN**

I de fem sager indgår fem henvendelser. Der indgår én henvendelse i hver sag.

### **Sag nr. 1-3 og 5**

De fire henvendelser blev modtaget henholdsvis den 9., 16. og 18. januar samt den 2. februar 2007.

De fire henvendelser blev besvaret den 29. januar, den 2. februar, den 2. februar og den 20. februar 2007.

De fire henvendelser i sag nr. 1-3 og 5 blev ikke besvaret indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelsen.

De fire henvendelser var derfor omfattet af tilbagemeldingspligten.

I de fire henvendelser i sag nr. 1-3 og 5 blev der ikke i nogen af henvendelserne sendt en tilbagemelding, inden henvendelsen blev besvaret.

### **Sag nr. 4**

Henvendelsen blev modtaget den 23. januar 2007 og blev besvaret den 2. februar 2007.

Henvendelsen var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingspligten, da den blev besvaret mindre end 10 arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen.

### **6.2.1 Sammenfatning**

Fire ud af de fem henvendelser var omfattet af tilbagemeldingspligten.

I de fire henvendelser blev der ikke i nogen af henvendelserne sendt en tilbagemelding efter tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg finder dette beklageligt.*

*Da der ikke blev sendt en tilbagemelding til afsenderen i nogen af sagerne, kan jeg ikke undersøge, om Kultur- og Fritidsforvaltningens tilbagemeldinger indholdsmæssigt er i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.*

## **6.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN**

I de fem sager indgår 7 henvendelser der fordeles således:

- Sag nr. 1: 1 henvendelse
- Sag nr. 2: 2 henvendelser
- Sag nr. 3: 2 henvendelser
- Sag nr. 4: 1 henvendelse
- Sag nr. 5: 1 henvendelse

### **Sag nr. 1**

Henvendelsen blev modtaget den 22. december 2006, hvor en part rykkede for svar på en e-mail af 16. november 2006. Mailen af 16. november 2006 blev genfremsendt den 22. december 2006. Henvendelsen blev besvaret ved brev af 19. januar 2007.



Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten. Der blev ikke sendt en tilbagemelding inden for fristen på 10 arbejdsdage.

### **Sag nr. 2**

Der blev i sagen modtaget en henvendelse af 19. november 2006 i Kultur- og Fritidsforvaltningen. Henvendelsen videresendtes til Børne- og Ungdomsforvaltningen den 21. december 2006. Dette blev meddelt parten ved brev af 19. december 2006.

Henvendelsen blev besvaret ved brev af 19. januar 2007.

Parten henvendte sig igen den 13. februar 2007 (anden henvendelse). Denne henvendelse blev besvaret ved brev af 27. februar 2007. Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, da henvendelsen blev besvaret inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen.

Den første henvendelse var omfattet af tilbagemeldingspligten, men Børne- og Ungdomsforvaltningen sendte ikke en tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.

Jeg kan samtidigt konstatere, at Børne- og Ungdomsforvaltningen ikke havde mulighed for at sende tilbagemelding inden for fristen, da forvaltningen først modtog henvendelsen efter fristens udløb.

Børne- og Ungdomsforvaltningen undlod dog helt at sende en tilbagemelding efter modtagelsen af henvendelsen.

### **Sag nr. 3**

Henvendelse i sag nr. 3 blev modtaget den 26. december 2006. Der blev sendt en tilbagemelding den 4. januar 2007.

Den anden henvendelse i sag nr. 3 blev modtaget den 21. januar 2007 og var en rykker for svar på henvendelsen af 27. december 2006.

Henvendelserne blev besvaret den 23. januar 2007.

Den anden henvendelse var dermed ikke omfattet af tilbagemeldingspligten.

### **Sag nr. 4**

I sag nr. 4 blev modtaget en henvendelse af 8. januar 2007.

Henvendelsen er ikke stemplet med en modtagelsesdato. Børne- og Ungdomsforvaltningen har i høringsvar af 17. april 2008 oplyst, at henvendelsen blev modtaget pr. e-mail og at disse ikke stemples med modtagelsesdato.

Jeg kan ikke ud fra sagens akter konstatere, at henvendelsen blev modtaget pr. e-mail, men jeg lægger dette til grund på baggrund af Børne- og Ungdomsforvaltningens oplysninger i høringsvar af 17. april 2008. Henvendelsen blev derfor modtaget den 8. januar 2007.

Af Børne- og Ungdomsforvaltningens brev af 7. maj 2007, som jeg modtog den 24. august 2007, fremgår af oversigten over de medsendte sager, at henvendelsen ikke er besvaret.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har i høringsvar af 17. april 2008 oplyst følgende:

”I BUFs edoc system er ikke registreret en besvarelse – dette bør der stå (det udelukker dog ikke helt at der er et svar). Der er bestilt et svar i fagkontoret, men det kan være vurderet her, at henvendelsen ikke krævede et svar.”

I sagens akter findes en besvarelse af 13. februar 2007. Jeg må på baggrund af Børne- og Ungdomsforvaltningens oplysninger i brev af 7. maj 2007 lægge til grund, at dokumentet er et udkast til besvarelse, og at henvendelsen i hvert fald ikke var besvaret den 7. maj 2007.

Henvendelsen af 9. januar 2007 var omfattet af tilbagemeldingspligten. Børne- og Ungdomsforvaltningen har ikke sendt en tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.

#### **Sag nr. 5**

Henvendelse i sag nr. 5 blev modtaget den 9. januar 2007.

Henvendelsen var ikke besvaret den 7. maj 2007 ved Børne- og Ungdomsforvaltningens svar til mig.

Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten. Børne- og Ungdomsforvaltningen har ikke sendt ikke en tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.

#### **6.3.1 Sammenfatning**

I de fem sager jeg har modtaget fra Børne- og Ungdomsforvaltningen indgår syv henvendelser. To af de syv henvendelser var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, da de var besvaret efter deres indhold inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen.

Af de fem henvendelser, der var omfattet af garantien, blev der ikke sendt tilbagemelding i fire henvendelser.

I den ene ud af de fire henvendelser modtog Børne- og Ungdomsforvaltningen først henvendelsen senere end 10 arbejdsdage efter modtagelsen i kommunen. Børne- og Ungdomsforvaltningen undlod herefter at sende en tilbagemelding i tre uger.

*Jeg finder dette beklageligt.*

### **6.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN**

I de fem sager indgår fem henvendelser. Der indgår én henvendelse i hver sag.

#### **Sag nr. 1, 3 og 5**

Henvendelserne i disse tre sager blev besvaret senere end 10 arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen.

I de tre henvendelser blev der sendt en tilbagemelding inden for garantiens tidsfrist.

#### **Sag nr. 2 og 4**

Henvendelserne i disse sager blev modtaget henholdsvis den 5. og den 15. januar 2007. Begge henvendelser blev besvaret ved brev af 31. januar 2007.

Henvendelserne var begge omfattet af tilbagemeldingspligten. Der blev ikke sendt en tilbagemelding inden henvendelserne blev besvaret den 31. januar 2007.

#### **6.4.1 Sammenfatning**

I to ud af fem henvendelser blev der ikke sendt en tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg finder dette beklageligt.*

## 6.5 SOCIALFORVALTNINGEN

De fem sager består af i alt otte henvendelser, der fordeler sig således:

Sag nr. 1: 2 henvendelser

Sag nr. 2: 1 henvendelse

Sag nr. 3: 2 henvendelser

Sag nr. 4: 1 henvendelse

Sag nr. 5: 2 henvendelser

### Sag nr. 1

Den første henvendelse blev modtaget i Økonomiforvaltningen den 27. december 2006. Henvendelsen omhandlede akut behov for hjælp i forbindelse med, at en familie imødeså udsættelse af deres lejlighed. Henvendelsen blev videresendt til Socialforvaltningen den 4. januar 2007. Parten blev underrettet herom.

Den 6. januar 2007 modtog Socialforvaltningen en ny henvendelse fra parten (anden henvendelse). Henvendelsen indeholdt en anmodning om vejledning om ansøgning af økonomisk hjælp. Socialforvaltningen sendte den 8. januar 2007 en e-mail til parten med underretning om, at partens anmodning blev videresendt til det lokale socialcenter til besvarelse.

Partens henvendelser ses ikke besvaret skriftligt, men blev behandlet ved forsøg på telefonisk kontakt til parten.

Jeg kan af sagens akter konstatere, at socialcentret forsøgte at opnå kontakt til parten den 8. januar 2007 og lagde besked på telefonsvareren. Jeg kan ikke af sagens akter afgøre, hvornår der blev opnået kontakt til borgeren, men jeg går ud fra, at henvendelsen blev besvaret kort tid efter den 8. januar 2007.

De to henvendelser var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingspligten, da jeg går ud fra, at de blev besvaret inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen.

### Sag nr. 2

Henvendelsen i sag nr. 2 blev modtaget i Økonomiforvaltningen den 15. december 2006 og blev videresendt til besvarelse i Socialforvaltningen.

Henvendelsen blev besvaret den 11. januar 2007, hvilket var efter udløbet af fristen på 10 arbejdsdage.

Henvendelsen var derfor omfattet af tilbagemeldingspligten.

På sagen er journaliseret to e-mails af henholdsvis den 18. december 2006 og den 4. januar 2007, der begge omhandler videresendelse fra Økonomiforvaltningen til besvarelse i Socialforvaltningen.

Jeg kan ikke afgøre, hvornår henvendelsen blev videresendt til Socialforvaltningen til besvarelse. Jeg kan konstatere, at Socialforvaltningen i hvert fald modtog henvendelsen til besvarelse den 4. januar 2007.

Fristen for tilbagemelding efter garantien var den 3. januar 2007.

Socialforvaltningen sendte en kvittering den 8. januar 2007.

Jeg kan konstatere, at tilbagemelding ikke skete inden for fristen. Jeg kan samtidigt konstatere, at Socialforvaltningen måske ikke reelt havde mulighed for at sende tilbagemelding inden for fristen, da forvaltningen måske først modtog henvendelsen efter fristens udløb.

### Sag nr. 3

Den første henvendelse i sag nr. 3 blev modtaget i Børne- og Ungdomsforvaltningen den 22. december 2006. Henvendelsen blev videresendt til Socialforvaltningen den 4. januar 2007.

Den 5. januar 2007 bad Socialforvaltningen parten om yderligere oplysninger, da forvaltningen ikke kunne vurdere, om sagen skulle behandles i Socialforvaltningen.

Borgeren vendte tilbage samme dag med de ubedte oplysninger (anden henvendelse). Den 10. januar 2007 videresendtes borgerens henvendelse til det socialcenter, der skulle besvare henvendelsen. Parten modtog samme dag en orientering om videresendelsen.

Henvendelsen blev besvaret ved brev af 2. februar 2007.

Den første henvendelse blev besvaret efter udløb af fristen på 10 arbejdsdage og var omfattet af tilbagemeldingspligten.

Den anden henvendelse var en besvarelse af Socialforvaltningens e-mail med anmodning om oplysninger.

Jeg mener ikke, at borgerens anden henvendelse havde en sådan karakter, at den var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Jeg har her lagt vægt på, at borgerens e-mail var en besvarelse i umiddelbar forlængelse af Socialforvaltningens henvendelse til parten, og at Socialforvaltningen endvidere i forlængelse heraf underrettede parten om, at henvendelsen blev videresendt til besvarelse i socialcentret.

Jeg henviser til mine bemærkninger i afsnit 4.3.2.

Fristen for tilbagemelding efter garantien var den 10. januar 2007.

Der blev som nævnt ovenfor sendt en kvittering den 5. januar 2007 fra Socialforvaltningen.

Der blev således foretaget tilbagemelding inden for fristen.

#### **Sag nr. 4**

Henvendelsen blev modtaget den 31. august 2006 i Økonomiforvaltningen og blev modtaget i Socialforvaltningen den 11. januar 2007.

Økonomiforvaltningen underrettede borgeren om videresendelsen ved brev af 13. september 2006.

Henvendelsen blev besvaret den 22. januar 2007.

Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten, da den blev besvaret efter udløbet af fristen på 10 arbejdsdage.

Jeg kan konstatere, at der er uoverensstemmelse mellem tidspunktet for Økonomiforvaltningens underretning til borgeren om videresendelse til Socialforvaltningen og tidspunktet for modtagelse i Socialforvaltningen.

Jeg kan ikke på baggrund af sagens akter afgøre, hvad der er sket i sagen, men jeg må konstatere, at der et sted i kommunen er sket en fejl i forbindelse med videresendelsen.

Jeg går ud fra, at det er denne fejl, der har medført, at tilbagemeldingsgarantien ikke er blevet opfyldt.

#### **Sag nr. 5**

I sag nr. 5 blev den første henvendelse modtaget den 16. januar 2007. Henvendelsen blev besvaret den 1. februar 2007. Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten.

Den anden henvendelse blev modtaget den 5. marts 2007 og besvaret den 9. marts 2007. Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingspligten.

Fristen for tilbagemelding for den første henvendelse var den 30. januar 2007.

Der blev sendt en kvittering til parten den 16. januar 2007

Tilbagemeldingsgarantiens frist var derfor opfyldt.

### **6.5.1 Sammenfatning**

Af de otte henvendelser var fire omfattet af tilbagemeldingspligten, mens fire ikke var omfattet.

Af de fire der ikke var omfattet skyldtes dette i tre af tilfældene, at henvendelserne blev besvaret inden udløbet af de 10 arbejdsdage efter modtagelsen, mens det i et tilfælde skyldtes henvendelsens karakter.

Af de fire henvendelser, der var omfattet af tilbagemeldingspligten, skete der tilbagemelding i to af tilfældene inden for fristen.

I et tilfælde blev kvittering sendt efter fristens udløb, mens der i et tilfælde ikke blev givet en tilbagemelding inden henvendelsen blev besvaret.

I de to tilfælde, hvor tilbagemelding ikke blev foretaget i overensstemmelse med garantien, var årsagen, at videresendelsen mellem den modtagne forvaltning og den besvarende forvaltning skete så sent, at tilbagemeldingsgarantien ikke kunne opfyldes.

*Det er uheldigt, at der i to ud af fire henvendelser ikke blev foretaget tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.*

## **6.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN**

I de fem sager indgår fem henvendelser. Der indgår én henvendelse i hver sag.

### **Sag nr. 1 og 2**

Henvendelserne i disse sager blev begge modtaget den 3. januar 2007. Den ene blev besvaret den 31. januar, og den anden blev besvaret den 9. februar 2007.

Begge henvendelser var omfattet af tilbagemeldingspligten. Der blev ikke sendt en tilbagemelding i overensstemmelse med garantien inden besvarelsen.

### **Sag nr. 3**

Henvendelsen blev modtaget i Økonomiforvaltningen den 4. januar 2007. Henvendelsen blev videresendt til Teknik- og Miljøforvaltningen den 1. februar 2007.

Svar blev afsendt den 21. marts 2007.

Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten.

Der blev ikke fra Teknik- og Miljøforvaltningen efter modtagelsen sendt nogen tilbagemelding inden henvendelsen blev besvaret den 21. marts 2007.

Jeg må imidlertid konstatere, at Teknik- og Miljøforvaltningen reelt ikke havde mulighed for at sende tilbagemelding inden for fristen, da forvaltningen først modtog henvendelsen efter fristens udløb.

Teknik- og Miljøforvaltningen undlod dog helt at sende en kvittering efter modtagelsen.

#### **Sag nr. 4**

Henvendelsen i denne sag blev modtaget den 9. januar 2007 og blev besvaret den 1. februar 2007.

Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten.

Af sagens akter fremgår et udateret kvitteringsbrev. Jeg har ikke mulighed for at afgøre, hvornår og om kvitteringsbrevet er blevet sendt.

Jeg kan derfor ikke afgøre, om der blev foretaget en tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.

#### **Sag nr. 5**

Henvendelsen blev modtaget den 9. januar 2007 og blev besvaret den 7. februar 2007.

Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten. Kvitteringsbrev blev afsendt den 9. januar 2007.

### **6.6.1 Sammenfatning**

I tre ud af fem henvendelser blev der ikke sendt en tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.

I et af de tre tilfælde blev henvendelsen først videresendt til Teknik- og Miljøforvaltningen efter fristens udløb. Teknik- og Miljøforvaltningen undlod herefter at give en tilbagemelding i over 1½ måned.

*Jeg finder dette beklageligt.*

*I en ud af de fem henvendelser kan jeg ikke afgøre, hvorvidt der er sket tilbagemelding i overensstemmelse med garantien på grund af manglende datering af forvaltningens kvittering.*

I et tilfælde blev der sendt tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

### **6.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN**

De fem sager består af i alt 10 henvendelser fordelt således:

Sag nr. 1: 3 henvendelser

Sag nr. 2: 1 henvendelse

Sag nr. 3: 3 henvendelser

Sag nr. 4: 1 henvendelse

Sag nr. 5: 2 henvendelser

#### **Sag nr. 1**

Den første henvendelse blev modtaget i Socialforvaltningen den 22. december 2006.

Henvendelsen vedrørte en rykker for svar på en ansøgning.

Henvendelsen blev samme dag videresendt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Den 2. januar 2007 sendte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen en e-mail, hvor modtagelse af partens e-mail af 21. december 2006 bekræftedes, og parten blev bedt om at fremsende supplerende oplysninger vedrørende sin henvendelse.

Parten vendte tilbage samme dag med de supplerende oplysninger (anden henvendelse). Den 5. januar 2007 rykkede parten for svar (tredje henvendelse).

Jeg har ikke modtaget andre akter i sagen. Da jeg forudsætter, at jeg har modtaget alle akter i sagen, lægger jeg til grund, at henvendelserne ikke blev besvaret.

Den anden henvendelse var partens svar på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens anmodning om supplerende oplysninger, som blev afsendt i umiddelbar forlængelse heraf.

Jeg mener ikke denne henvendelse havde en sådan karakter, at den i sig selv var omfattet af tilbagemeldingspligten.

Jeg henviser til mine bemærkninger under afsnit 4.3.2.

Den første og den tredje henvendelse var derimod omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Der blev givet en tilbagemelding den 2. januar 2007 på partens første henvendelse af 21. december 2006.

Tilbagemeldingen blev foretaget inden for garantiens tidsfrist.

Der blev ikke givet en tilbagemelding på partens tredje henvendelse.

### **Sag nr. 2**

Socialforvaltningen modtog den 5. januar 2007 en henvendelse. Henvendelsen omhandlede manglende udbetaling af sygedagpenge. Henvendelsen videresendtes samme dag til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og borgeren blev orienteret herom.

Besvarelse blev afsendt den 23. januar 2007.

Henvendelsen var omfattet af tilbagemeldingspligten, da besvarelsen blev afsendt senere end 10 arbejdsdage efter modtagelsen.

Der blev ikke sendt tilbagemelding i overensstemmelse med garantien.

### **Sag nr. 3**

Den første henvendelse er dateret den 28. december 2006 og stilet til Overborgmesteren. Det fremgår ikke af henvendelsen, hvornår denne blev modtaget i Økonomiforvaltningen, men jeg lægger til grund, at henvendelsen blev modtaget den 29. december 2006, da dette var den første hverdag efter dateringen.

Jeg henviser til mine bemærkninger i afsnit 4.3.3.

Henvendelsen blev videresendt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 5. januar 2007.

Den 19. januar 2007 blev der modtaget en henvendelse (anden henvendelse) fra parten, der rykkede for svar på henvendelse af 28. december 2006.

Henvendelserne blev besvaret den 24. januar 2007. Den 12. februar 2007 blev der modtaget en henvendelse fra parten (tredje henvendelse). I henvendelsen tog parten Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens besvarelse til efterretning.

Den første henvendelse var omfattet af tilbagemeldingspligten. Forvaltningen sendte en tilbagemelding den 9. januar 2007.

Den anden henvendelse blev besvaret inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen og var dermed ikke omfattet af tilbagemeldingspligten.

Den tredje henvendelse havde en sådan karakter, at det ikke vil være meningsfyldt at give en tilbagemelding, da henvendelsen ikke fordrerede et svar.

Jeg henviser til mine bemærkninger i afsnit 4.3.2.

#### **Sag nr. 4**

Henvendelsen i sag nr. 4 var en orientering om en klage til Borgerrådgiveren, der blev videresendt til Jobcenter København. Henvendelsen blev modtaget i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sekretariat den 9. januar 2007 til orientering efter aftalt praksis med Borgerrådgiveren.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sekretariat var således ikke den besvarende enhed og var derfor ikke den umiddelbart ansvarlige for tilbagemeldingen.

Imidlertid findes der i sagens akter kopi af en tilbagemelding fra Jobcenter København. Tilbagemeldingen blev afsendt den 30. januar 2007.

#### **Sag nr. 5**

Den første henvendelse blev modtaget den 5. januar 2007 i Økonomiforvaltningen. Henvendelsen vedrørte en klage over sagsbehandlingen i en sygedagpengesag. Henvendelsen videresendtes til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 8. januar 2007. Samme dag bekræftede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtagelsen af klagen anmodede samtidig parten om at supplere sin henvendelse med angivelse af cpr. nr. og sin adresse. Den 9. januar 2007 modtog Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen de supplerende oplysninger fra parten.

Den 5. februar 2007 blev der sendt kvittering for modtagelsen af partens henvendelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med oplysninger om sagens nærmere behandling.

Det er en fejl, at tilbagemelding med oplysninger om sagens nærmere behandling først blev afsendt over tre uger efter modtagelsen af borgerens fremsendelse af supplerende oplysninger.

### **6.7.1 Sammenfatning**

Af de 10 henvendelser var fire ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af de fire henvendelser der ikke var omfattet af garantien, var tre af henvendelserne ikke omfattet på grund af henvendelsernes karakter, mens den ene ikke var omfattet, da henvendelsen blev besvaret inden for 10 arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen.

Af de seks henvendelser, der var omfattet af garantien, blev der afsendt tilbagemelding i fire af henvendelserne, mens der i to henvendelser ikke blev sendt en tilbagemelding.

To ud af de fire tilbagemeldinger blev sendt efter udløbet af fristen på 10 arbejdsdage.

*Jeg finder dette beklageligt.*

### **6.8 SAMLET VURDERING AF DE KONKRETE SAGER**

*De 35 modtagne sager vedrørende henvendelser til kommunens syv borgmestre vedrører i alt 52 henvendelser, hvoraf 34 er omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af disse 34 henvendelser har forvaltningerne givet rettidig og korrekt tilbagemelding i 11 tilfælde. Omvendt har forvaltningerne i 23 tilfælde undladt at opfylde tilbagemeldingsgarantien, hvilket svarer til 68% af tilfældene.*

*Alle forvaltningerne har i et eller flere tilfælde undladt at opfylde tilbagemeldingsgarantien.*

*I en række tilfælde skyldes for sen tilbagemelding, at videresendelsen tog for lang tid, dvs. at den modtagende forvaltning var for længe om at sende henvendelsen videre til den forvaltning, som skulle behandle sagen og melde tilbage inden fristen på 10 arbejdsdage.*



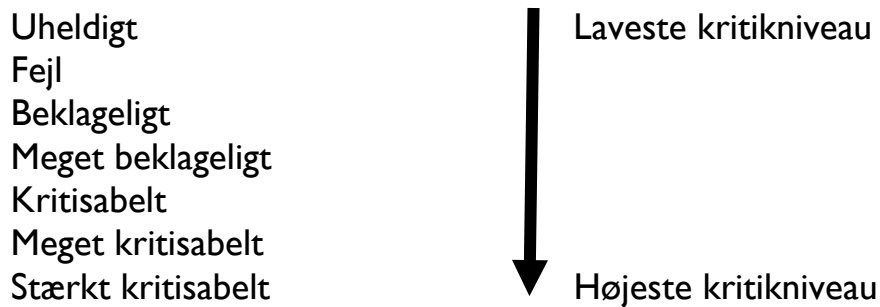
*Samlet set er det utilfredsstillende, at borgmestersekretariaterne i så mange tilfælde har undladt at give tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien eller helt har undladt at gøre det. Henset til at sekretariaterne må antages at være blandt de nærmeste i kommunen til at leve op til Borgerrepræsentationens vedtagelser giver dette grund til bekymring for, at tilbagemeldingsgarantien heller ikke efterleves decentralt i forvaltningerne.*

*Jeg går ud fra, at forvaltningerne vil tage de nødvendige skridt for at sikre sig, at tilbagemeldingsgarantiens indhold og konklusionerne af denne undersøgelse gøres kendt blandt de relevante medarbejdere.*

# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådsgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådsgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådsgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG

BR 337/06

”at der under initiativet med tilbagemeldingsgarantien præciseres, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser - herunder e-mail - og ikke telefoniske eller personlige henvendelser, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle henvendelser – uanset om de angår nye sager eller igangværende sager, at tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage, at brevet med tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssigt sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat, at det tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

at forvaltningerne hver især udarbejder forslag til et standardbrev til tilbagemeldingsgarantien,

at Borgerrådgiveren får ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes i forbindelse med behandling af konkrete sager.

...

at kommunen udsteder en tilbagemeldingsgaranti på maksimalt 10 dage for henvendelser til kommunen,

...”

Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven, pkt. 205-208

” 205. Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER.

206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

208. Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.”



TILBAGEMELDINGSGARANTIE

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiveren.kk.dk](http://www.borgerraadgiveren.kk.dk)