



BIF

22. marts 2019

Sagsnr.
2017-0276775

Dokumentnr.
2017-0276775-21

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens forpligtigelser i forhold til lovgivningen ved opsplittet opgave- og ansvarsfordeling, forvaltningens sagsnummer 2017-0390264

Jeg iværksatte ved brev af 2. november 2017 denne undersøgelse.

Formålet med undersøgelsen er at belyse Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens muligheder for selv at forestå intern og ekstern koordinering.

Jeg har med denne undersøgelse ønsket at afdække hvorledes Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen håndterer sagsbehandling som involverer andre parter end den sagsbehandlende enhed og borgeren, f.eks. i den situation hvor bevilling eller udbetaling af en ydelse er afhængig af sagsbehandling i andre enheder eller myndigheder.

Jeg bad ved brev af 2. november 2017 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om fremsendelse af oplysninger om:

- Forvaltningens retningslinjer for *vejledning* af borgere i de situationer hvor der er delt ansvarsfordeling enten med en intern eller en ekstern myndighed.
- Forvaltningens retningslinjer for at *oplyse* sagen i de situationer hvor der er delt ansvarsfordeling enten med en intern eller en ekstern myndighed
- Forvaltningens retningslinjer for håndtering af *kontakt* fra borger i de situationer hvor der er delt ansvarsfordeling enten med en intern eller en ekstern myndighed

Jeg modtog ved brev af 23. marts 2018 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar.

Det fremgår indledningsvist af forvaltningens svar, at der løbende er fokus på overholdelse af de forvaltningsretlige regler, og at forvaltningen har en række værktøjer som har til formål at sikre dette:

- BIF uddannelsen
- Arbejdsgange
- BIF-SOF portalen
- Sagsbehandler biblioteket

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Herudover fremgår det overordnet, at det er forvaltningens opfattelse, at forvaltningen er forpligtiget til at overholde de forvaltningsretlige regler ved sagsbehandling på områder med opsplittet opgave- og ansvarsfordeling.

Om *vejledning* oplyser forvaltningen, at der er pligt til at vejlede borgere både i rene interne vejledningssituationer og i situationer, der involverer eksterne aktører.

Det oplyses, at vejledningspligten typisk er beskrevet i arbejdsgange, og der er vedlagt flere forskellige eksempler på arbejdsgange som både beskriver vejledningspligten internt i forvaltningen og eksternt til andre dele af kommunen eller andre myndigheder.

Om *sagens oplysning* oplyser forvaltningen, at det er forvaltningens opfattelse, at forvaltningen også på området med opsplittet opgave- og ansvarsfordeling har pligt til at oplyse en sag og sikre et fyldestgørende grundlag før der træffes en afgørelse.

Forvaltningen nævner eksempler på arbejdsgange hvor sagen søges oplyst ved telefonisk eller personlig henvendelse til borgeren, eller henvendelse til en ekstern part, eksempelvis Udbetaling Danmark.

Om kontakt oplyser forvaltningen, at det er forvaltningens opfattelse, at forvaltningen også på områder med opsplittet opgave- og ansvarsfordeling har pligt til så vidt muligt at videresende skriftlige henvendelser, som ikke vedrører forvaltningen til rette myndighed.

Forvaltningen oplyser videre, at forvaltningen så vidt muligt tillige ved telefoniske og personlige henvendelser vejleder borgerne om at de skal rette henvendelse til rette enhed.

Der er ikke udarbejdet retningslinjer om kontakt til borgerne.

Der findes forskellige forhold som regulerer vores ageren i de situationer hvor vi deler løsningen af opgaver med enten andre enheder i forvaltningen, andre forvaltninger eller andre myndigheder.

Disse forhold er naturligvis lovgivning, praksis og politisk vedtagne politikker, men også mere uspecifikke forhold som eksempelvis god forvaltningsret har en betydning for vores ageren.

Især i forbindelse med oprettelsen af Udbetaling Danmark, og disses overtagelse af en række kommunale opgaver, er vores forpligtigelser til at løse opgaver i samarbejde med andre myndigheder blevet aktualiseret, da kommunen har bevaret en del af

vejledningsforpligtigheden vedrørende de ydelser som Udbetaling Danmark udbetaler.

Der er også snitflader mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

I konkrete sager som Borgerrådgiveren har set, har det haft store konsekvenser for enkelte borgere, at de er blevet henvist til selv at kontakte andre enheder eller myndigheder vedrørende deres sag.

Borgerne oplever i disse sager, at de bliver henvist rundt mellem myndigheder, som alle henviser til at det må være andre som har ansvaret for borgernes sag.

Det kommer således borgerne til skade, hvis kommunen ikke kan levere en helhedsorienteret indsats.

Efter en gennemgang af det af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fremsendte materiale om, hvorledes de håndterer sager hvor der er en opsplittet opgave- og ansvarsfordeling, må det overordnet konkluderes, at det fremstår som om at forvaltningen har gode og gennemarbejdede retningslinjer og arbejdsgange for sagsbehandling af de sager hvor der typisk er en opsplittet opgave- og ansvarsfordeling.

Forvaltningen arbejder desuden løbende på at sikre den generelle kvalitet i sagsbehandlingen gennem uddannelse af personalet og ved ledelsestilsyn.

En yderligere indikator på at forvaltningen generelt håndterer disse sager på en tilfredsstillende måde, er at Borgerrådgiveren ikke aktuelt ser klager fra borgerne om problemstillingen så hyppigt som tidligere.

Jeg afslutter på dette grundlag denne undersøgelse. Jeg beklager den lange sagsbehandlingstid, som skyldes prioritering af andre opgaver.

Borgerrådgiveren uddyber gerne dette brev samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Rikke Gredal pr. mail borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 33 66 14 00 for nærmere aftale.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på sagen, herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte same medarbejder for nærmere aftale.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver

Rikke Gredal



Jurist