

# TILBAGEMELDINGS- GARANTIER ENDELIG RAPPORT





# TILBAGEMELDINGS- GARANTIER

ENDELIG RAPPORT

**KØBENHAVNS KOMMUNE**



# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	8
2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN	9
BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER	9
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	9
DENNE UNDERSØGELSES METODE	10
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	10
UNDERSØGELSENS GENSTAND (HØRINGEN) OG MODTAGET DOKUMENTATION MV.	11
3. SAMMENFATNING	14
4. GENERELLE BEMÆRKNINGER	17
4.1 VURDERINGSGRUNDLAGET	17
4.1.1 GENERELT OM TILBAGEMELDINGSGARANTIE	17
4.2 REGLER AF BETYDNING FOR FORTOLKNINGEN AF TILBAGEMELDINGSGARANTIE	18
4.3 RETTIGHEDER OG PLIGTER EFTER TILBAGEMELDINGSGARANTIE	20
4.3.1 HVEM HAR PLIGT TIL AT OVERHOLDE TILBAGEMELDINGSGARANTIE?	20
4.3.2 HVILKE TYPER HENVENDELSER UDLØSER TILBAGEMELDINGSPLIGT?	20
<b>4.3.2.1 SKRIFTLIGE HENVENDELSER</b>	<b>20</b>
<b>4.3.2.2 IKKE PERSONLIGE OG TELEFONISKE HENVENDELSER</b>	<b>21</b>
<b>4.3.2.3 HENVENDELSER I ALLE SAGER – NYE SOM IGANGVÆRENDE</b>	<b>21</b>
<b>4.3.2.4 SKRIFTLIGE HENVENDELSER HVOR SAGSBEHANDLINGSTIDEN OVERSTIGER 10 ARBEJDSDAGE</b>	<b>23</b>
4.3.3 HVORNÅR SKAL TILBAGEMELDING SKE?	24
4.3.4 HVAD SKAL TILBAGEMELDINGEN INDEHOLDE?	25
4.4 HVAD KRÆVER TILBAGEMELDINGSGARANTIE AF FORVALTNINGERNE?	26
4.4.1 DET FÆLLES FUNDAMENT	27
4.5 RETNINGSLINJER M.M. FRA FORVALTNINGERNE	27
4.5.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	27
4.5.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	30
4.5.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	32
4.5.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	37
4.5.5 SOCIALFORVALTNINGEN	44
4.5.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	49
4.5.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	51
4.5.8 GENEREL OPSUMMERING OG BORGERRÅDGIVERENS BEMÆRKNINGER TIL FORVALTNINGERNES RETNINGSLINJER M.M.	55
5. UNDERSØGELSENS KONKRETE DEL	57
5.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	57
5.1.1 SAMMENFATNING	59
5.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	60
5.2.1 SAMMENFATNING	63
5.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	63
5.3.1 SAMMENFATNING	65
5.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	65
5.4.1 SAMMENFATNING	67
5.5 SOCIALFORVALTNINGEN	68
5.5.1 SAMMENFATNING	71
5.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	72

5.6.1 SAMMENFATNING	73
5.7 BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	74
5.7.1 SAMMENFATNING	77
5.8 SAMLET VURDERING AF DE KONKRETE SAGER	78
BILAG	80
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	80
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	81

# 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 forvaltningerne med henblik på forvaltningernes eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en generel del i kapitel 2 om Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser og denne undersøgelses metode mv. samt dokumentationsgrundlaget og en konkret del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende netop denne undersøgelse i kapitlerne 4 og frem.

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 30. marts 2012



Johan Busse  
borgerrådgiver



## 2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### **BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER**

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådsgiverens 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 Borgerrådsgiverens 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 Borgerrådsgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at borgerrådsgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådsgiveren 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 Borgerrådsgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådsgiverens kompetence med egen driftvirksomhed er 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.

Borgerrådsgiverens 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 Borgerrådsgiverens opgaver og drøftelsen i Borgerrådsgiverudvalget.

### **FORLØB OG INDHOLD (METODE)**

Borgerrådsgiverens 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 Borgerrådsgiveren 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 Borgerrådsgiverens 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 metode**

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som 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 retningslinjer 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.

## UNDERSØGELSENS GENSTAND (HØRINGEN) OG MODTAGET DOKUMENTATION MV.

Borgerrådgiveren bad ved breve af 12. januar 2011 kommunens syv forvaltninger om en udtalelse og om indsamling af sagsakter fra syv decentrale enheder.

Borgerrådgiveren anførte blandt andet følgende til forvaltningerne:

” ...

### **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:

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 arbejdsdage.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende.
- Tilbagemelding skal gives maksimalt 10 arbejdsdage 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.

Jeg er bekendt med, at man i Socialforvaltningen og i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet generelle retningslinier for udmøntningen af tilbagemeldingsgarantien. Derudover er jeg bekendt med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egen undersøgelse af tilbagemeldingsgarantien ved anvendelse af indberetningsskemaer i 2010. Af hensyn til aktualitet, sammenlignelighed og validitet har jeg valgt også at inddrage Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i nærværende undersøgelse.

Jeg beder [Forvaltning] om generelt at oplyse, hvordan forvaltningen i dag sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efter plan for ”Åbenhed på Rådhuset” efterleves i forvaltningen. Jeg beder om at modtage kopier af forvaltningens 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 10 først indkomne henvendelser på skrift til [Decentral enhed i forvaltningen], regnet fra den 1. december 2010 som var omfattet af tilbagemeldingsgarantien, herunder fordi 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 syv udvalgte decentrale enheder i de syv forvaltninger.  
...”

Jeg bad om at modtage svar inden 6 uger.

Jeg modtog herefter:

- den 9. februar 2011 e-mail fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- den 15. februar 2011 brev fra Økonomiforvaltningen
- den 18. februar 2011 e-mail fra Teknik- og Miljøforvaltningen

- den 23. februar 2011 e-mail fra Kultur- og Fritidsforvaltningen
- den 25. februar 2011 brev fra Socialforvaltningen
- den 10. marts 2011 e-mail samt den 17. maj 2011 e-mail fra Børne- og Ungdomsforvaltningen
- den 11. april 2011 e-mail fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Jeg modtog følgende materiale:

#### Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

- Kopi af "Tilbagemeldingsgaranti – retningslinier for SUF", kopi af Juridisk afdelings Nyhedsbrev af 11. januar 2010 samt 3 skabeloner for kvitteringsskrivelser.

#### Økonomiforvaltningen

- Kopi af "Retningslinjer for at overholde tilbagemeldingsgaranti" og powerpoint til brug for roadshow om overholdelse af tilbagemeldingsgarantien og fristen for aktindsigter.

#### Teknik- og Miljøforvaltningen

- Fra Teknik- og Miljøforvaltningen er ikke modtaget supplerende materiale udover udtalelsen.

#### Kultur- og Fritidsforvaltningen

- Link til Kultur- og Fritidsforvaltningens retningslinjer for god sagsbehandling på forvaltningens Serviceportal, hvoraf også fremgår kopi af standardskrivelse.

#### Socialforvaltningen

- Kopi af generelle retningslinjer om tilbagemeldingsgarantien for skriftlige henvendelser i Socialforvaltningen, kopi af standardkvitteringer, kopi af oversigtsbladet for blanketter vedrørende tilbagemeldingsgarantien, samt kopi af sagsbehandlingsfristerne i Socialforvaltningen.

#### Børne- og Ungdomsforvaltningen

- Kopi af "Postgange og sagsbehandling i BUF" med ikrafttræden den 8. maj 2008.
- Link til Børne- og Ungdomsforvaltningens henvisning til tilbagemeldingsgarantien samt eksempel på en kvitteringsskrivelse.

#### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

- Kopi af "Retningslinjer om tilbagemeldingsgaranti i forbindelse med skriftlige henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen" af 14. april 2008.

Det modtagne materiale bestod herudover af:

- 10 sager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.
- 6 sager fra Økonomiforvaltningen.
- 13 sager fra Teknik- og Miljøforvaltningen.
- 10 sager fra Kultur- og Fritidsforvaltningen.
- 10 sager fra Socialforvaltningen.
- 5 sager fra Børne- og Ungdomsforvaltningen.
- 10 sager fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

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 10 sager fra hver forvaltning undtagen Børne- og Ungdomsforvaltningen samt Økonomiforvaltningen, der bidrager til undersøgelsen med henholdsvis fem og seks sager. I alt 61 sager.

Jeg har i forbindelse med denne undersøgelse modtaget flere retningslinjer angående tilbagemeldingsgarantien samt flere skabeloner til kvitteringsskrivelser.

*Jeg har ikke haft bemærkninger til Socialforvaltningens og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinjer og kun ganske få bemærkninger angående Sundheds- og Omsorgsforvaltningens og Økonomiforvaltningens retningslinjer.*

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

*Børne- og Ungdomsforvaltningens retningslinjer indeholder en beskrivelse af, hvornår og hvordan der skal afsendes kvitteringsbreve, uden at redegørelsen indeholder en præcisering af tilbagemeldingsgarantiens indhold. I et separat link henvises til tilbagemeldingsgarantiens indhold. I forhold til tilbagemeldingsgarantien fremstår Børne- og Ungdomsforvaltningens skrivelse således upræcis, når henvisningen til linket ikke fremgår af retningslinjerne.*

*Kultur- og Fritidsforvaltningen har en særdeles kortfattet vejledning til tilbagemeldingsgarantien, der således fremstår upræcis.*

*Teknik- og Miljøforvaltningen har ingen generelle retningslinjer for tilbagemeldingsgarantien. Jeg har noteret mig, at Teknik- og Miljøforvaltningen vil iværksætte et sådant arbejde i den nærmeste fremtid.*

*De skabeloner til kvitteringsskrivelser, jeg har modtaget, giver mig ikke anledning til bemærkninger, idet de efter min opfattelse lever op til tilbagemeldingsgarantiens indholdsmæssige krav.*

*De 61 modtagne sager vedrørende henvendelser til kommunens syv forvaltninger vedrører i alt 80 henvendelser, hvoraf 40 er omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af disse 40 henvendelser har forvaltningerne givet rettidig og korrekt tilbagemelding i 13 tilfælde. Omvendt har forvaltningerne i 28 tilfælde undladt at opfylde tilbagemeldingsgarantien, hvilket svarer til 68 % af tilfældene. I syv af de 28 tilfælde har svar på henvendelsen ikke fremgået af sagens akter.*

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

*Med Borgerrådgiverens anden generelle egen driftundersøgelse af tilbagemeldingsgarantien kan jeg konstatere, at overholdelsen heraf fortsat er en udfordring. I rapporten fra 13. maj 2008 koncentreret omkring de syv borgmestersekretariater var den manglende overholdelse ligeledes 68 %. Jeg kan med denne undersøgelse konstatere, at overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien også volder problemer for de centrale enheder.*

*Flere forvaltninger har udfoldet omfattende bestræbelser på at overholde tilbagemeldingsgarantien. Flere forvaltninger har eksempelvis dækkende og tilgængelige retningslinjer. Trods dette er overholdelsesprocenten fortsat for lav.*

*Jeg anbefaler derfor, at alle forvaltninger opretholder et hensigtsmæssigt fokus på tilbagemeldingsgarantien.*

*Jeg vil i den forbindelse fremhæve, at det fremgår af det fælles fundament, som den tværgående juridiske koordinationsgruppe har udarbejdet, at kvalitet i sagsbehandlingen som minimum er ensbetydende med, at man som borger får rettidigt svar på sine henvendelser, og at forvaltningerne derfor bør fokusere på overholdelsen af de allerede eksisterende fælles mål; opfyldelsen af tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt samt efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage.*

*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.*





## 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 københavnere 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 svaret 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 arbejdsdage
- Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende
- Tilbagemelding skal gives maksimalt 10 arbejdsdage 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 TILBAGEMELDINGSGARANTIER**

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 i øvrigt 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, nugældende lovebekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007, 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 lov om social service § 155, nugældende lovbekendtgørelse nr. 81 af 4. februar 2011, 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 pkt. 66 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 TILBAGEMELDINGSGARANTIEN**

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

Det er derfor 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 arbejdsdage.

##### 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 tilbud på vej om ledig plads i en institution. Det fremgår af Børne- og Ungdomsforvaltningens pressemeddelelse af 25. august 2006, at det var meningen med tiden at udvide sms-servicen, så forældre kunne sende en sms og f.eks. få oplyst, hvilket nummer de var på listen til hvilke institutioner. Jeg kan kontaktere, at det i Pladsanvisningens folder "Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder" fra 2011 udelukkende er muligt at få oplyst nummeret på listen via selvbetjening og anvendelsen af digital signatur og Nem-ID.

#### 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, hvorvidt 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, nugældende lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007, om "behandling af sager" og offentlighedslovens § 4, stk. 3, lov nr. 572 af 19. december 1985, "den sag".

Af Forvaltningsret, Hans Gammeltoft Hansen m.fl., 2. udgave, 2002, 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 videresende 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 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, lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007.

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, lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007.

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 reglerne 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 begyndeelsestidspunktet 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. arbejdsdag 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 der 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 gives 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 tilbagevenden 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 TILBAGEMELDINGSGARANTIE 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 det, 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 fejlforklaringer af garantien i dens konkrete anvendelse.

#### **4.4.1 Det fælles fundament**

Borgerrådgiveren anbefalede blandt andet i Borgerrådgiverens Beretning 2008, at forvaltningerne hver især og i den koordinerede opfølgning satte konkrete mål for arbejdet med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne.

Som følge af denne anbefaling besluttede Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009, at forvaltningerne inden for et eller flere fokusområder skulle fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen deraf skulle ske til Økonomiudvalget. I forbindelse med Borgerrepræsentationens beslutning udarbejdede den tværgående juridiske koordinationsgruppe et notat, der skulle fungere som et fælles fundament for forvaltningernes arbejde. Det fælles fundament blev tiltrådt af Økonomiudvalget den 23. marts 2010.

Af det fælles fundament fremgår blandt andet følgende:

”Efter koordinationsgruppens opfattelse er kvalitet i sagsbehandlingen som minimum ensbetydende med, at man som borger får rettidigt svar på sine henvendelser. Koordinationsgruppen mener derfor, at forvaltningerne bør fokusere på overholdelsen af følgende allerede eksisterende fælles mål:

1. Opfyldelsen af tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt i hhv. offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven
2. Efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage.”

## **4.5 RETNINGSLINJER M.M. FRA FORVALTNINGERNE**

Borgerrådgiveren har, som beskrevet i kapitel 2, modtaget materiale fra forvaltningerne herunder retningslinjer og skabeloner for kvitteringer, som fremgår af det følgende.

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

### **4.5.1 Økonomiforvaltningen**

Økonomiforvaltningen oplyste ved brev af 10. februar 2011 modtaget ved Borgerrådgiveren 15. februar 2011 følgende:

”...

Som led i undersøgelsen er ØKF blevet bedt om generelt at oplyse, hvordan forvaltningen i dag sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterleves i forvaltningen, hvilket der redegøres for i det følgende.

#### **Indsatsen i ØKF**

Som en følge af Borgerrådgiverens anbefaling i beretningen for 2008 besluttede Borgerrepræsentationen den 10. juni 2009 at pålægge forvaltningerne at arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne. I den forbindelse udarbejdede den tværgående juridiske koordinationsgruppe (koordinationsgruppen) et notat, som skulle

tjene som fælles fundament herfor, og som blev tiltrådt af Økonomiudvalget den 23. marts 2010.

Af fundamentet fremgår det, at forvaltningerne bl.a. bør fokusere på efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien, idet kvalitet i sagsbehandlingen som minimum er ensbetydende med, at man som borger får rettidigt svar på sine henvendelser.

Borgerrepræsentationens Sekretariat varetager opgaven med at fremme den gode sagsbehandling internt i ØKF. Sekretariatet iværksatte derfor i 2. kvartal 2010 en række initiativer med henblik på at få implementeret tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen, se nedenfor.

### **Supplerende retningslinjer**

Borgerrepræsentationens Sekretariat har udarbejdet interne retningslinjer for overholdelse af tilbagemeldingsgarantien som supplement til kommunens generelle retningslinjer på området.

Retningslinjerne har været sendt i høring hos Borgerrådgiveren og er efterfølgende blevet tilrettet i overensstemmelse med høringsvaret.

Retningslinjerne er udarbejdet i en udgave, der er egnet til at være et handout til forvaltningens medarbejdere.

Retningslinjerne er udarbejdet med henblik på at være et værktøj til forvaltningens medarbejdere med henblik på at styrke implementeringen af tilbagemeldingsgarantien.

### **Roadshow**

Borgerrepræsentationens Sekretariat har som led i styrkelsen af den gode sagsbehandling i efteråret og i vinteren 2010 afviklet et roadshow i ØKF med emnet "Hvordan overholder vi tilbagemeldingsgarantien og fristen for besvarelse af aktindsigter?".

Oplægget har indledningsvis været afholdt for forvaltningens direktion og kontorchefer, og efterfølgende har sekretariatet besøgt forvaltningens centre og sekretariater og holdt et oplæg for personalet herom.

Status på roadshowet er, at sekretariatet indtil nu har besøgt alle enheder med base på rådhuset. Sekretariatet vil i løbet af første halvår af 2011 så vidt muligt besøge kommunens borgerservicecentre for også her at styrke implementeringen af overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien og fristen for besvarelse af aktindsigter.

### **Standardskabelon**

I forbindelse med sekretariatets arbejde med at udarbejde retningslinjerne samt materialet til roadshowet er kommunens ESDH gruppe blevet anmodet om bistand til at få indarbejdet en standard skabelon i eDoc til brug for tilbagemelding på skriftlige henvendelser i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien. Forvaltningen forventer, at der indenfor første kvartal af 2011 vil være udarbejdet en standardskabelon, der vil være tilgængelig via eDoc i overensstemmelse med retningslinjerne.

### **Revision af retningslinjerne**

Borgerrepræsentationens Sekretariat har i forbindelse med afholdelse af roadshowet gjort sig nogle erfaringer for så vidt angår indholdet af de supplerende retningslinjer og vil på den baggrund revidere disse i løbet af 2011, når roadshowet er gennemført, og alle erfaringer er indsamlet.

Retningslinjerne vil herefter blive lagt ud på forvaltningens intranet.

#### *Kommende rettelser*

Indtil videre har der vist sig et behov for, at det i retningslinjerne uddybende beskrives i hvilke situationer, der ikke er behov for, at der gives tilbagemelding på skriftlige henvendelser. Et eksempel kan være i verserende sager med eksterne samarbejdspartnere, hvor det ikke giver mening, at der gives en tilbagemelding på henvendelser, der kommer som led i en løbende dialog om et projekt.

Der har endvidere vist sig et behov for, at det tydeliggøres, hvilken forvaltning/enhed, der er forpligtet til at give tilbagemelding på en henvendelse, hvor henvendelsen overdrages fra en forvaltning/enhed til en anden.”

Følgende retningslinjer var vedlagt ovenstående brev:

### **”Retningslinier for at overholde tilbagemeldingsgaranti**

#### **Resumé:**

Vi skal melde tilbage på enhver skriftlig henvendelse inden 10 arbejdsdage fra modtagelsen.

- Hvis henvendelsen bliver besvaret inden, behøver vi ikke sende andet end svaret.
- Hvis henvendelsen derimod IKKE kan eller bliver besvaret inden for 10 arbejdsdage, skal vi sende en kvittering, så afsender ved, at vi har modtaget henvendelsen, og at den er under sagsbehandling.

#### **Hvorfor?**

Københavns Kommune ønsker at fremstå som en professionel virksomhed overfor såvel borgere, virksomheder og journalister.

I 2006 har Borgerrepræsentationen besluttet at indføre en tilbagemeldingsgaranti for alle skriftlige henvendelser for at sikre mere åbenhed og gennemsigtighed i forhold til borgerne.

### **2. Hvilke henvendelser kræver tilbagemeldingsgaranti?**

Tilbagemeldingsgarantien indebærer en pligt for forvaltningen til at sende en kvittering, når der **modtages en skriftlig henvendelse** fra eksterne afsendere, og altså ikke generelt mellem Økonomiforvaltningens egne interne centre/kontorer / forvaltningens egne kommunale institutioner / kommunens forskellige forvaltninger.

Tilbagemeldingsgarantien gælder dog også, hvor ansatte eller deres faglige organisation retter skriftlig henvendelse til forvaltningen som arbejdsgiver for den ansatte / de ansatte. Det kan f.eks. være om ansættelses- og personaleretlige spørgsmål, herunder også om lønsspørgsmål m.v.

Tilbagemeldingsgarantien omfatter ikke skriftlige henvendelser som f.eks. informationsmateriale, reklamer, fakturaer eller lignende, der ikke kræver nogen tilbagemelding til afsenderen.

Er der tvivl om, hvorvidt der ved modtagelse af en skriftlig henvendelse skal sendes en kvittering eller ej, gælder der som udgangspunkt følgende:

- Modtages en skriftlig henvendelse, **som forvaltningen skal handle på**, skal der sendes kvittering.

#### **2.1. Hvad skal en tilbagemelding indeholde?**

Tilbagemelding skal indeholde oplysninger om sagsbehandlingstid for den pågældende type sag (hvis fastsat), navn på sagsbehandler eller team, der har ansvaret for sagen. Tilbagemeldingsgarantien gælder uanset om det vedrører en ny sag eller en igangværende sag.

## **2.2. Hvornår er en skriftlig henvendelse modtaget**

Som dato for modtagelse af den skriftlige henvendelse anvendes poststemplingen i det center eller kontor, der har modtaget henvendelsen først i kommunen. For e-mails gælder dateringen i den modtagne e-mail.

## **2.3. Områder med formaliserede kvitteringsskrivelser**

På områder i forvaltningen, hvor der i forvejen eksisterer formaliserede kvitteringsskrivelser, fortsætter brugen heraf uændret.

Der er dog en betingelse, at kvitteringen afsendes inden for højst 10 arbejdsdage fra modtagelsen, og at der oplyses om eventuel sagsbehandlingsfrist og kontaktsted/kontaktperson, jf. kravene i BR-beslutningen. Er der fastsat en kortere tidsfrist end de 10 arbejdsdage, gælder den kortere frist naturligvis fortsat.

## **2.4. Særligt om aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven**

Den særlige 10 dages frist om meddelelse af aktindsigt i offentlighedsloven § 16, stk. 2, forvaltningslovens § 16, stk. 2, gælder fortsat.

## **3. Standardkoncept til brug for tilbagemeldingsgaranti**

Der er udarbejdet 1 standardkoncept (kvitteringsskrivelse) i form af en eDoc-skabelon, der skal benyttes i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien.

Det skal bemærkes, at der på standardkonceptet skal anføres navnet på sagsbehandleren, teamet eller kontoret, der skal behandle henvendelsen.

Husk at kvitteringsskrivelsen skal journaliseres på den nye sag, der oprettes i forbindelse med henvendelsen, eller på den sag der i forvejen er oprettet i forvaltningen.

## **4. Særligt om Københavns Borgerservice**

Hvis en skriftlig henvendelse modtages at et borgerservicecenter, vil det være borgerservicecentret, der skal sende tilbagemeldingsgarantien (kvitteringsskrivelsen).

Det gælder i de tilfælde, hvor henvendelsen vedrører forhold, der er omfattet af borgerservicecentrets kompetenceområde.

Vedrører henvendelsen derimod forhold, der ligger uden for borgerservicecentrets kompetence, og borgerservicecentret derfor blot videresender den skriftlige henvendelse til rette forvaltning, vil det være denne forvaltning, der skal sende kvitteringen og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted/person m.v.

Det vil være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis borgerservicecentret orienterer borgeren om, at henvendelsen er videresendt til besvarelse i en anden forvaltning.”

*Jeg er enig med forvaltningen i, at konkrete eksempler i visse tilfælde kan fremme forståelsen af tilbagemeldingsgarantiens indhold for den enkelte medarbejder.*

### **4.5.2 Kultur- og Fritidsforvaltningen**

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyste ved e-mail af 23. februar 2011 følgende:

“... ”

Tilbagemeldingsgarantien er indarbejdet i Kultur- og Fritidsforvaltningens retningslinier for god sagsbehandling. Disse er en integreret del af Kultur- og Fritidsforvaltningens Service-

portal, hvor alle relevante retningslinier mv. for forvaltningens sagsbehandling o.s.v. findes. På denne måde sikres, at den enkelte sagsbehandler til enhver tid har en direkte adgang til de gældende retningslinier, herunder tilbagemeldingsgarantien. Der henvises til linket:

<http://kknet/Sites/k/Kultur-og+Fritidsforvaltningen/Serviceportal/Procedurer/Sagsbehandling/Retningslinier+for+god+sagsbehandling.htm>

Det kontrolleres stikprøvevis at tilbagemeldingsgarantien efterleves. Dette er dels en del af det generelle arbejde med at højne sagsbehandlingsniveauet i Københavns Kommune, dels en integreret del af Sekretariatets strategiske målstyring. Konkret gennemføres der således jævnlige stikprøver for så vidt angår aktindsigtsbegæring og borgmesterhenvendelser. De seneste stikprøver har vist, at svarfristen på 10 dage i forhold til aktindsigtsbegæring overholdes 100%, og at 98% af borgmesterhenvendelserne er besvaret inden for 10 arbejdsdage.

Tilbagemeldingsgarantien indgår i de kurser om god sagsbehandling mv., som Kultur- og Fritidsforvaltningen gennemfører, ligesom der generelt er ledelsesmæssig fokus på tilbagemeldingsgarantiens overholdelse.

...”

Under Kultur- og Fritidsforvaltningens retningslinjer for god sagsbehandling på forvaltningens Serviceportal findes følgende om tilbagemeldingsgarantien:

#### **”4.2.2 Tilbagemeldingsgaranti**

En henvendelse skal behandles så hurtigt som muligt. Hvis den ikke kan besvares eller afgøres inden for 10 dage, meddeles det brevskriveren, at henvendelsen er modtaget, er under behandling af xx; enten navnet på den konkrete sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen, og sagen forventes besvaret og afgjort i løbet af den og den tid. Kan fristen ikke overholdes, skal borgeren orienteres med angivelse af årsagen hertil samt gives en ny frist.

Tilbagemeldingsgarantien gælder alle sager, uanset om sagen er ny eller igangværende og gælder alle skriftlige henvendelser, herunder emails.

Forslag til standardbrev findes her til højre. Oplysningerne i standardbrevet skal som minimum oplyses.”

*Jeg er af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at øge overholdelsesgraden. Forvaltningens vejledning om tilbagemeldingsgarantien fremstår kort og upræcis. Det er imidlertid ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien, at forvaltningen udarbejder generelle retningslinjer, der implementerer tilbagemeldingsgarantien. Jeg foretager på denne baggrund ikke andet end at anbefale, at forvaltningens vejledning uddybes af hensyn til medarbejdernes forståelse af garantien. Der er god inspiration at hente i retningslinjer udarbejdet af de øvrige forvaltninger.*

Forvaltningen er i et brev af 24. august 2012 fremkommet med følgende bemærkninger:

”...

Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens opfattelse, at tilbagemeldingsgarantien fremstår som en enkel og letforståelig regel, der – i hvert fald henset til Kultur- og Fritidsforvaltningens opgaveområde – ikke kalder på omfattende vejledninger.

Det er tværtimod erfaringen, at omfattende vejledninger kan resultere i det modsatte af, hvad der var tilsigtet. I stedet for at skabe entydighed, kan omfattende vejledninger betyde, at den enkelte sagsbehandler kan have svært ved at vurdere, hvilke "regler", der skal anvendes i en konkret situation. På den måde er der risiko for, at omfattende og komplicerede vejledninger snarere fremstår som forvirrende "regeltyranni" end som nødvendig hjælp til sagsbehandlerne med det sigte at højne borgernes retssikkerhed. Dette er også én af bevæggrundene for, at Kultur- og Fritidsforvaltningen gennemførte en omfattende regelforenkling, der afspejles i den nuværende organisation for Kultur- og Fritidsforvaltningen, som blev implementeret 1. januar 2010.

Ovenstående betragtninger er baggrunden for, at Kultur- og Fritidsforvaltningens vejledning fremstår kort og efter forvaltningens vurdering tilstrækkelig præcis. Det var herved et vigtigt udgangspunkt, at tilbagemeldingsgarantien skal formidles til medarbejderne så enkelt og ukompliceret som overhovedet muligt." *Jeg har noteret mig forvaltningens bemærkninger.*

Som forslag til standardbrev findes følgende eksempel:

**"Sagens emne**

Kære NN

Tak for din/jeres henvendelse dd.md. om xxxx.

Vi behandler sagen hurtigst muligt, og du kan forvente et svar inden 10 dage. Hvis behandlingen af sagen skulle tage længere tid, vil du få nærmere underretning om det.

Sagen behandles af Hans Hansen. Hvis du har nogen spørgsmål, er du velkommen til at ringe på tlf. 33 66 xxxx eller sende en mail til [hanshansen@kff.kk.dk](mailto:hanshansen@kff.kk.dk).

Venlig hilsen"

*Jeg har ingen bemærkninger til kvitteringsskrivelsen, som den fremstår ovenfor.*

#### **4.5.3 Børne- og Ungdomsforvaltningen**

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyste ved e-mail af 10. marts 2011 følgende:

"...

Forvaltningens retningslinjer består fortsat af tidligere fremsendte retningslinjer, vedlagt. Retningslinjerne er ikke umiddelbart fulgt op af yderligere retningslinjer i andre af forvaltningens kontorer, områder eller institutioner.

..."

Følgende brev med retningslinjer var vedlagt e-mail af 10. marts 2011:

**"Postgange og sagsbehandling i BUF**

Der er behov for at få ændret og præciseret arbejdsgangene i BUF i relation til modtagelse og håndtering af den daglige post. Målet er, at komme et skridt videre med implementering af brugen af elektronisk sags- og dokumenthåndtering.

BUF er, ligesom de andre forvaltninger i Københavns Kommune, forpligtet til at journalisere alle dokumenter, der bidrager til at dokumentere et sagsforløb i det elektroniske sags- og dokumentstyringssystem, eDoc. I den forbindelse er det vigtigt at fremhæve, som det også fremgår af BUF's journalinstruks, at

*"Ansvaret for at alle relevante dokumenter journaliseres, påhviler den enkelte medarbejder"*

Hvert kontor og distrikt har ansvaret for at udarbejde lokale retningslinier for posthåndteringen inden for rammerne af de godkendte "Retningslinier for postmodtagelse, skanning og fordeling af post i Børne- og Ungdomsforvaltningen" samt "Journalinstruks ved anvendelse af eDoc" (bilag 1 og 2). Begge dokumenter er endvidere udsendt til chefkredsen pr. mail den 25.6.2007.



Nedenfor følger en overordnet gennemgang af procedurer for posthåndtering af breve, der modtages i Sekretariatet.

### **Besvarelse af henvendelser til borgmester og direktion**

Al journaliserbart post til Sekretariatet, borgmesteren og direktionen lægges i eDoc. I de tilfælde, hvor der er behov for input til besvarelse fra fagkontorer og distrikter, videresendes posten via mail til den pågældende afdelings områdepostkasse. Fremsendelsen til områdepostkasserne sikrer, at alle henvendelser håndteres upåagt af fravær o.lign. Det betyder samtidig, at det i de enkelte afdelinger skal sikre, at områdepostkassen dagligt gennemgås og tømmes for post.

### **Kvitteringer, der afsendes fra Sekretariatet**

Fra Sekretariatets side kvitteres der til afsenderen for modtagelsen af henvendelsen.

Kvittering med angivelse af forventet svarfrist (standard)

Kære

*På vegne af adm. direktør Else Sommer skal jeg hermed kvittere for modtagelsen af din henvendelse (vedr. ...).*

*Sagen behandles/forberedes af "NN-sagsbehandler" i "Kontoret for XX". Du vil indenfor 10 dage modtage svar på din henvendelse. Hvis fristen ikke kan overholdes, vil du blive orienteret om, hvornår du så kan forvente svar.*

Venlig hilsen

Kvittering uden specifik angivelse af svarfrist (anvendes fx i ferier og særlige spidsbelastningsperioder, hvor det kan være svært at overholde de alm. frister)

Kære

*På vegne af adm. direktør Else Sommer skal jeg hermed kvittere for modtagelsen af din henvendelse (vedr. ...).*

*Sagen behandles/forberedes af "NN-sagsbehandler" i "Kontoret for XX", som snarest muligt vil vende tilbage med svar. Sagen forventes besvaret inden for senest 4 uger.*

Venlig hilsen

### **Overdragelse af henvendelser til fagkontorer og distrikter**

Der vil typisk være tale om 3 forskellige former for overdragelser af henvendelser. Sekretariatet udsender disse via mail fra kontorets afdelingsindbakke således, at svarudkast og redegørelser mm., ved brug af "besvar-knappen" i Outlook, også returneres til afdelingsindbakken. Henvendelser som vedrører enkeltinstitutioner eller skoler sendes til distriktet med kopi til relevant fagkontor til orientering.

#### I. "Til endelig og direkte besvarelse"

I dette tilfælde forventes det pågældende kontor at sørge for al sagsbehandling ifm. henvendelsen, herunder oprettelse af sagen i eDoc, kvittering for modtagelsen, opfyldelse af tilbagemeldingsgarantien samt besvarelse af borgeren. Det betyder, at afdelingen skal svare

borgeren direkte, og at Sekretariatet ikke skal se svaret inden afsendelsen. Mailen fra Sekretariatet ser ud som følger:

*Til afd. X*

*Vedhæftede fremsendes hermed en henvendelse til videre foranstaltning mhp. endelig og direkte besvarelse, herunder sagsoprettelse i eDoc og kvittering.*

*Venlig hilsen*

Der kvitteres på vegne af borgmesteren/direktøren og svarbrevet til afsender indledes med: "Tak for din henvendelse, som borgmesteren/direktøren har bedt mig besvare".

## 2. "Svarudkast"

I dette tilfælde beder Sekretariatet om et "svarudkast på vegne af...". Det betyder, at Sekretariatet ønsker et svarudkast retur oprettet i borgmesterens eller direktørernes brevskebelon i eDoc. Sekretariatet står for sagsoprettelse, kvittering og afsendelse af det endelige svar. Derfor ønskes svarudkastet retur fra det pågældende fagkontor eller distrikt **senest 2 dage før svarfristen på de 10 dage udløber**. I disse tilfælde skriver Sekretariatets som følger:

*Til afd. X*

*Vedhæftede fremsendes hermed til videre foranstaltning mhp. svarudkast på vegne af NN (direktør). Der er kvitteret for modtagelsen.*

*Svarudkastet bedes journaliseret på sagen i eDoc og være Sekretariatet i hænde senest den XX.XX.XX.*

*Hvis besvarelsen ikke kan nås indenfor fristen orienteres Sekretariatet herom samt hvornår en besvarelse kan forventes. Sekretariatet giver herefter borgeren mv. besked ift. tilbagemeldingsgarantien.*

*Venlig hilsen*

## 3. Redegørelse

I visse tilfælde har direktionen brug for en redegørelse, fx hvis der klages over ansatte, afdelinger eller lignende. Redegørelser indhentes også ved henvendelser fra fx Borgerrådgiveren, Folketingets Ombudsmand, Statsforvaltningen Hovedstaden samt diverse klagenævns-/komiteer. Det betyder, at Sekretariatet ønsker et redegørelse retur oprettet i borgmesterens eller direktørernes brevskebelon i eDoc. Sekretariatet står for sagsoprettelse, kvittering og afsendelse af det endelige svar. Derfor ønskes redegørelsen retur fra det pågældende fagkontor eller distrikt **senest 2 dage før svarfristen på de 10 dage udløber**. I disse tilfælde skriver Sekretariatet som følger:

*Til afd. X*

*Vedhæftede fremsendes hermed mhp. udarbejdelse af redegørelse over sagens forløb/fakta, osv. Der er kvitteret for modtagelsen.*

*Redegørelsen bedes journaliseret på sagen i eDoc og være Sekretariatet i hænde senest den XX.XX.XX.*

*Hvis besvarelsen ikke kan nå indenfor fristen orienteres Sekretariatet herom samt hvornår en besvarelse kan forventes. Sekretariatet giver herefter borgeren mv. besked ift. tilbagemeldingsgarantien.*

*Venlig hilsen*

De henvendelser der ikke kræver vurdering fra et fagkontor eller distrikt besvares direkte af Sekretariatet/direktionen, der samtidig sikrer opfyldelse af tilbagemeldingsgarantien.

### **Buf@buf.kk.dk**

Der modtages endvidere post via BUF's officielle mail-adresse, [buf@buf.kk.dk](mailto:buf@buf.kk.dk), der administreres af Sekretariatet. Sekretariatet fordeler ligeledes posten herfra til de respektive fagkontorer og distrikters områdepostkasser. Her gælder følgende procedurer:

Henvendelser modtaget på [buf@buf.kk.dk](mailto:buf@buf.kk.dk), der er stilet til eller oplagt skal besvares i et kontor eller distrikt, sendes direkte til kontorets områdepostkasse i Outlook uden forudgående sagsoprettelse og journalisering fra Sekretariatets side (se side 2 – ”Til endelig og direkte besvarelse”). Der udsendes heller ikke kvitteringer fra Sekretariatet. Dette påhviler den enkelte sagsbehandler i fagkontoret eller distriktet. I disse tilfælde vil teksten i mailen fra Sekretariatet være som følger:

*Til afd. X*

*Vedhæftede henvendelse er modtaget på [buf@buf.kk.dk](mailto:buf@buf.kk.dk). Sagen sendes hermed til videre foranstaltning. Sekretariatet har ikke foretaget sig noget i relation til sagsoprettelse, kvittering eller andet.*

*Venlig hilsen*

### **Svarfrister**

Der er følgende svarfrister:

- **Kvittering for modtagelsen (samme dag – senest dagen efter)**  
Dette er en beslutning, der er truffet i BUF. Efter kommunens tilbagemeldingsgaranti skal der kvitteres for sagen, hvis selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 dage.
- **Alm. borgerhenvendelser – Max. 10 arbejdsdage**  
Dette er en beslutning, der er truffet i BUF.
- **Politikerspørgsmål – Max. 8 hverdage (incl. lørdage)**  
Dette fremgår af forretningsordenen for Børne- og Ungdomsudvalget.
- **Aktindsigt – Max. 10 kalenderdage (incl. lørdage og søndage)**  
Dette fremgår af lov om offentlighed i forvaltningen.
- **Tilbagemeldingsgaranti**  
Efter kommunens tilbagemeldingsgaranti har vi pligt til at oplyse borgeren om navnet på den medarbejder/sagsbehandler, der behandler sagen, hvis ikke henvendelsen kan besvares indenfor 10 dage.

I fald ovenstående frister ikke kan overholdes, skal den enkelte sagsbehandler orientere borgeren om, hvornår der kan forventes svar.

### **Opfølgning på sager og kvalitetssikring**

Kontorchefen eller B&U-chefen er ansvarlig for, at alle henvendelser besvares efter de gældende retningslinier som beskrevet i ”Journalinstruks ved anvendelse af eDoc” og i ”Retningslinier for postmodtagelse, skanning og fordeling af post i BUF”.

Al erfaring viser, at det kræver stor ledelsesmæssig bevågenhed at sikre en tilfredsstillende sagsbehandling og dokumentation i forvaltningen.

Da direktionen ønsker særlig fokus på området, vil der fra Sekretariatets side blive foretaget månedlige stikprøvekontroller af journaliseringer og overholdelse af svarfrister.

Ovenstående reviderede procedurer for Sekretariatets postgange/sagsbehandling træder i kraft mandag den 5. maj 2008.”

Ved e-mail af 17. maj 2011 henviste Børne- og Ungdomsforvaltningen til et link, hvori fandtes følgende henvisning til tilbagemeldingsgarantien:

“Tilbagemeldingsgaranti

Henvender en borger sig skriftligt til Københavns Kommune, skal borgeren have en skriftlig tilbagemelding inden for 10 arbejdsdage – den såkaldte tilbagemeldingsgaranti.

Tilbagemeldingsgarantien er besluttet af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006.

Tilbagemeldingsgarantien går ud på følgende:

- Der skal gives en tilbagemelding på en henvendelse inden for en frist på 10 arbejdsdage. Hvor det er muligt at svare hurtigere, skal dette tilstræbes.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser – herunder e-mail. Garantien gælder ikke telefoniske eller personlige henvendelser.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor selve sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle henvendelser – uanset om de angår nye eller igangværende sager.
- Tilbagemeldingen skal ske skriftligt, dvs. pr. brev eller e-mail.
- Der skal oplyses om en eventuelt lovmæssigt fastsat sagsbehandlingsfrist for den pågældende type sag.
- Det skal tilstræbes, at der altid oplyses om navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.
- Der kan gælde kortere frister for tilbagemelding. Der skal således fx gives tilbagemelding på en ansøgning om aktindsigt inden 10 dage (inkl. ikke-arbejdsdage).”

*Jeg er af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at øge overholdelsesgraden. Det er imidlertid ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien, at forvaltningen udarbejder generelle retningslinjer, der implementerer tilbagemeldingsgarantien.*

*Børne- og Ungdomsforvaltningens retningslinjer indeholder en beskrivelse af, hvornår og hvordan der skal afsendes kvitteringsbreve, uden at redegørelsen indeholder en præcisering af tilbagemeldingsgarantiens indhold. I et separat link henvises til tilbagemeldingsgarantiens indhold. I forhold til tilbagemeldingsgarantien fremstår Børne- og Ungdomsforvaltningens skrivelse således upræcis, når henvisningen til linket ikke fremgår af retningslinjerne.*

*Jeg foretager på denne baggrund ikke andet end at anbefale, at forvaltningens vejledning uddybes af hensyn til medarbejdernes forståelse af garantien. Der er god inspiration at hente i retningslinjer udarbejdet af de øvrige forvaltninger.*

Derudover fandtes ligeledes et link til et eksempel på en kvitteringsskrivelse, som følger:

**"Eks. på standard kvitteringssvar og tilbagemelding:**

Standard kvittering: Tak for din henvendelse om xxxxxxxxxxxx.

Henvendelsen forventes besvaret inden for 10 arbejdsdage.

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os."

"Standard tilbagemelding: Tak for din henvendelse om xxxxxxxxxxxx.

Henvendelsen forventes besvaret senest den xx.xx.xx.

Hvis fristen ikke kan overholdes, vil du modtage orientering om hvornår du så kan forvente svar.

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte xxxxx, tlf., email, som behandler henvendelsen."

*Jeg har ingen bemærkninger til kvitteringsskrivelsen, som den fremstår ovenfor.*

#### **4.5.4 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste ved e-mail af 9. februar 2011 følgende:

"...

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen har udarbejdet vedlagte vejledning, "Tilbagemeldingsgaranti – Retningslinier for SUF", og tre skabeloner til svarskrivelser, "Tilbagemelding i ansøgningssager", "Tilbagemelding ved skriftlige klager".

Vejledning og skabeloner er elektronisk tilgængelige for forvaltningens medarbejdere på forvaltningens sider på Københavns Kommunes intranet under Juraportalen på følgende adresse:

<http://kknet/Sites/s/Sundhed+og+Omsorg/Opgavelosning/Jura+og+klager/Tilbagemeldingsgarantien.htm>

For at sikre kendskab til vejledning og skabeloner er disse omtalt i Juridisk Afdelings Nyhedsbrev nr. 1 af 11. januar 2010, vedlagt.

Juridisk afdelings Nyhedsbrev sendes til alle ledere i forvaltningen, samt de medarbejdere der abonnerer på nyhedsbrevet.

Nyhedsbrevene er elektronisk tilgængeligt på adressen:

<http://kknet/Sites/s/Sundhed+og+Omsorg/Opgavelosning/Jura+og+Omsorg/Opgavelosning/Jura+og+klager/Nyhedsbreve.htm>.

Forvaltningen udarbejder statistik til årsrapport og kvartalsrapporter vedrørende sagsbehandlingstider generelt, men genererer ikke særlige data vedrørende overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Det er ledelsen for den enkelte enhed, der er ansvarlig for at sikre, at tilbagemeldingsgarantien overholdes.

Forvaltningen har vedlagt kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal/eDoc) fra sagerne vedrørende de 10 først indkomne henvendelser på skrift til Lokalområde Bispebjerg/Nørrebro, regnet fra den 1. december 2010, som var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Lokalområdekantor Bispebjerg/Nørrebro og forvaltningen finder det beklageligt, at tilbagemeldingsgarantien ikke er overholdt i 5 af de 10 sager. Det skal hertil oplyses, at ved langt de fleste ansøgninger på personlige hjælpemidler, afsluttes hele sagsbehandlingen indenfor 10 dage.

Forvaltningen har bemærket, at de 10 fremsendte sager alle vedrører ansøgning om hjælpemidler. Lokalområdekantoret har dertil oplyst, at der for andre typiske henvendelser gælder en 5 dages frist, hvor visitationen tager på besøg hos Borgeren, og afgørelse træffes straks herefter.

Lokalområdekantoret er som enhed opmærksom på retningslinierne om tilbagemeldingsgaranti og benytter sig af disse, men erkender, at det undtagelsesvist "kan gå lidt for stærkt", samt at julens helligdage har haft en betydning for manglende overholdelse af retningslinierne i de konkret leverede sager.

Lokalområdekantoret vil på ny gennemgå deres arbejdsgange for derved at sikre, at teamet også fremadrettet følger forvaltningens retningslinier.

Forvaltningen vil fremadrettet i næste udgave af Juridisk afdelings Nyhedsbrev igen gøre alle ledere opmærksomme på tilbagemeldingsgarantien og samtidig nævne Borgerrådgiverens igangværende egen driftundersøgelse, samt heri understrege vigtigheden af overholdelse af garantien. Nyhedsbrevet vil blive fremsendt til Borgerrådgiveren til orientering."

I e-mail af 9. februar 2011 var vedlagt følgende retningslinjer af 17. november 2009 i uddrag:

**"Borgerrepræsentationens beslutning om tilbagemeldingsgaranti**

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

I BR-beslutningen er tilbagemeldingsgarantien beskrevet således:

- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, herunder e-mail
- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke telefoniske eller personlige henvendelser
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser uanset om det vedrører en ny sag eller en igangværende sag
- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage
- Brev eller e-mail med tilbagemelding skal indeholde oplysning om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- I brev med tilbagemelding skal det tilstræbes altid at oplyse navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen
- Borgerrådgiveren får ansvar for at påse, at tilbagemeldingsgarantien overholdes i forbindelse med behandling af konkrete sager

**Tilbagemeldingsgarantien i SUF**

Som udgangspunkt benyttes i SUF fremover følgende 3 skabeloner for tilbagemelding i henhold til tilbagemeldingsgarantien:

1. Skabelon for tilbagemelding i ansøgningssager (bilag 2).
2. Skabelon for tilbagemelding ved skriftlige klager (bilag 3).
3. Skabelon for tilbagemelding ved andre skriftlige henvendelser (bilag 4).

På områder, hvor der i forvaltningen i forvejen anvendes formaliserede kvitteringsskrivelser, kan disse fortsat benyttes, såfremt de lever op til indholdet af tilbagemeldingsgarantien. Se særskilt afsnit herom nedenfor.

Hvis der i den skriftlige henvendelse til forvaltningen er anført en e-mail-adresse på afsenderen kan tilbagemeldingen ske ved e-mail til den anførte e-mail-adresse.

### **Hvornår er der tilbagemeldingsgaranti?**

Tilbagemeldingsgarantien indebærer en pligt for forvaltningen til at sende en kvittering, når der modtages en skriftlig henvendelse fra borgere, virksomheder, foreninger, andre kommuner, staten m.v.

Tilbagemeldingsgarantien gælder IKKE for skriftlige henvendelser mellem SUFs egne enheder/institutioner.

Tilbagemeldingsgarantien gælder heller ikke mellem kommunens forskellige forvaltninger. Se nærmere herom nedenfor.

Tilbagemeldingsgarantien gælder dog, hvor ansatte eller deres faglige organisation retter skriftlig henvendelse til forvaltningen om egne forhold, f.eks. om ansættelses- og personaleretlige spørgsmål, herunder også lønspørgsmål m.v.

Tilbagemeldingsgarantien gælder kun for skriftlige henvendelser, der skal indgå i en sag i forvaltningen, dvs. enten i en ny sag, der oprettes i anledning af henvendelsen, eller i en allerede igangværende sag i forvaltningen.

Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke, hvis der svares på henvendelsen er behandlet og besvaret inden 10 arbejdsdage. Ved arbejdsdage forstås hverdage (mandag – fredag), som ikke falder på en helligdag.

Er der tvivl om, hvorvidt der ved modtagelse af en skriftlig henvendelse skal sendes en kvittering eller ej, er udgangspunktet, at der skal sendes en kvittering, hvis der er tale om modtagelse af en skriftlig henvendelse, som forvaltningen skal 'handle på', jf. dog nedenfor om særlige kategorier af henvendelser. Tilbagemeldingsgarantien omfatter derfor ikke skriftlige henvendelser som f.eks. informationsmateriale, reklamer eller lignende, der ikke kræver nogen tilbagemelding til afsenderen.

### **Særligt vedrørende Københavns Borgerservice**

Hvis en skriftlig henvendelse modtages af et borgerservicecenter, vil det være borgerservicecentret, der skal sende tilbagemeldingsgarantien (kvitteringsskrivelsen), hvis henvendelsen vedrører forhold, der er omfattet af borgerservicecentrets kompetenceområde.

Vedrører henvendelsen derimod forhold, der ligger uden for borgerservicecentrets kompetence, og borgerservicecentret derfor blot videresender den skriftlige henvendelse til rette forvaltning, vil det være denne forvaltning, der skal sende kvitteringen og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted/person m.v., jf. kravene i BR-beslutningen.

### **Videresendelse af henvendelse til rette sted**

Hvis en skriftlig henvendelse modtages i enhed/institution i SUF, men rent faktisk skal behandles/indgå i en sag i en anden enhed/institution, skal henvendelsen straks videresendes til det rette sted.

Det er den enhed som henvendelsen skal behandles hos, der skal sende kvitteringsskrivelsen og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted (team) / person m.v., jf. kravene i BR-beslutningen.

Det skal bemærkes, at kvitteringsskrivelsen (tilbagemeldingsgarantien) skal sendes inden for 10 arbejdsdage fra den oprindelige modtagelse af henvendelsen, dvs. at fristen regnes fra det tidspunkt, hvor henvendelsen blev modtaget (poststempelt) første sted i SUF.

Det vil være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis den enhed, der videresender henvendelsen til det rette sagsbehandlingssted, orienterer borgeren om, hvilken enhed/institution henvendelsen er videresendt til besvarelse i. Der tænkes her på de tilfælde, hvor borgeren har adresseret henvendelsen til et andet sted end det rette sted for sagsbehandlingen.

#### *Eksempel*

*Hvis en borger har sendt en skriftlig ansøgning om et hjælpemiddel til hjemmeplejen, der herefter oversender ansøgningen til hjælpemiddelcentret til behandling, er det hjælpemiddelcentret der skal sende en kvitteringsskrivelse til borgeren.*

Situationen er helt tilsvarende, hvis en skriftlig henvendelse modtages i en forvaltning, men i virkeligheden hører hjemme i en anden forvaltning. Den modtagende enhed skal hurtigst muligt sende henvendelsen videre til rette forvaltning. Denne "rette" forvaltning skal sende kvitteringsskrivelsen (tilbagemeldingsgarantien) til borgeren.

### **Hvornår er der tale om en skriftlig henvendelse**

Tilbagemeldingsgarantien omfatter alle skriftlige henvendelser, der modtages i form af breve og skriftlige ansøgningsblanketter m.v., e-mail og telefax. Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke ved telefoniske eller personlige henvendelser.

Der kan nogle gange være tvivl om, hvorvidt der er tale om en skriftlig henvendelse eller en personlig henvendelse. Nedenfor er ved eksempler vist forskellen mellem skriftlige henvendelser, der er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, og andre henvendelser, dvs. personlige eller telefoniske henvendelser, der ikke er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

#### *Eksempler på skriftlige henvendelser*

- *Hvis en skriftlig henvendelse modtages med posten, er der ikke tvivl om, at henvendelsen er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, og der skal derfor sendes en kvitteringsskrivelse.*
- *Hvis en skriftlig henvendelse afleveres i en af forvaltningens postkasser, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.*
- *Hvis en skriftlig henvendelse afleveres personligt på en af forvaltningens adresser, skal dersom udgangspunkt sendes en kvitteringsskrivelse.*
- *Modtages en skriftlig henvendelse som telefax, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.*
- *Modtages en skriftlig henvendelse som e-mail, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.*

#### *Eksempler på personlige og telefoniske henvendelser*

*Det er i begge nedenstående eksempler forudsat, at sagsbehandleren har oplyst borgeren om en eventuel sagsbehandlingsfrist, der gælder for den pågældende sagstype, samt hvem (team, kontor eller lignende), der skal behandle henvendelsen.*

- *Modtages en skriftlig henvendelse ved en personlig samtale med en sagsbehandler, f.eks. den situation, at en borger i forbindelse med en samtale med sin sagsbehandler afleverer en skrivelse, skal skrivelsen ikke opfattes som en skriftlig henvendelse omfattet af tilbagemeldingsgarantien, men derimod som en personlig henvendelse. Det betyder, at der i dette tilfælde ikke skal sendes en kvitteringsskrivelse.*
- *Ringer borgeren til forvaltningen, er der heller ikke tale om en skriftlig henvendelse, og der skal således heller ikke i dette tilfælde sendes en kvitteringsskrivelse, - også selvom der oplyses væsentlige oplysninger, f.eks. omfattet af notatpligten.*



### **Hvornår er henvendelsen modtaget?**

Som dato for modtagelse af den skriftlige henvendelse anvendes poststemplingen i den enhed/institution, der modtager henvendelsen. Se ovenfor om den situation, hvor henvendelsen er modtaget i en anden enhed end den, som skal behandle den.

### **Hvad med områder, hvor man allerede benytter kvitteringsskrivelser?**

På områder i forvaltningen, hvor der i forvejen eksisterer formaliserede kvitteringsskrivelser, fortsætter brugen heraf uændret. Det er stadig en betingelse, at kvitteringen afsendes senest inden for 10 arbejdsdage fra modtagelsen, og at der oplyses om eventuel sagsbehandlingsfrist og kontaktsted/kontaktperson, jf. kravene i BR-beslutningen. Er der for den benyttede kvitteringsskrivelse fastsat en kortere tidsfrist end de 10 arbejdsdage, gælder den kortere frist naturligvis fortsat.

Borgmestersekretariatet kvitteringsskrivelser i borgmesterhenvendelser eller i direktørhenvendelser kan derfor benyttes som hidtil.

Det gælder også i andre tilfælde, f.eks. kvitteringer for modtagelse af ansøgninger i forbindelse med stillingsopslag i forvaltningen eller lignende, hvis disse opfylder kravene i BR-beslutningen.

Er der særlige områder, hvor der i lovgivningen er fastsat bestemte regler for tidsfrister og indholdet af en kvitteringsskrivelse, gælder disse krav naturligvis fortsat, jf. eksempler nedenfor i serviceloven, forvaltningsloven, offentlighedsloven og sundhedsloven.

...

### **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 ikke har ret til at få oplysning om henvendelsens videre forløb. Det drejer sig f.eks. om:

- Boligselskabers fremsendelse af huslejekvitteringer m.v. som følge af en formaliseret aftale med forvaltningen / borgeren herom. Forvaltningen skal i disse sager normalt alene handle i forhold til borgerens sag i forvaltningen og ikke direkte i forhold til boligselskabet (afsenderen). Der sendes derfor ikke nogen kvitteringsskrivelse til boligselskabet.
- Ansøgninger fra borgere (underskrevet af borgeren), der sendes til forvaltningen fra f.eks. boligselskaber, læger, tandlæger eller andre samarbejdspartnere. Forvaltningens skal i disse sager normalt alene handle i forhold til borgerens sag i forvaltningen og ikke direkte i forhold til samarbejdspartneren (afsenderen). Der sendes derfor ikke nogen kvitteringsskrivelse til boligselskabet/lægen/tandlægen/andre samarbejdspartnere, men derimod til borgeren.
- Underretning fra hospitaler m.v. til forvaltningen om udskrivning af patienter. Forvaltningen skal i disse sager normalt alene handle i forhold til den hospitalsudskrevne borger og ikke direkte i forhold til hospitalet (afsenderen). Der sendes derfor ikke nogen kvitteringsskrivelse til hospitalet.
- Ved modtagelse af en speciallægeerklæring fra en speciallæge, sendes der ikke kvittering til speciallægen. Derimod sendes en kvittering til borgeren om, at speciallægeerklæringen er modtaget fra speciallægen. Dette skyldes, at borgeren har en berettiget forventning om,

at forvaltningen handler på henvendelsen, og derfor også med rimelighed må forvente en tilbagemelding.

- Hvis forvaltningen skriftligt beder borgeren om at aflevere særlige oplysninger som f.eks. en lægeerklæring inden for en nærmere angiven frist, og i denne forbindelse oplyser, hvilke konsekvenser det vil få, hvis lægeerklæringen ikke afleveres rettidigt, skal der ikke sendes kvitteringsskrivelse til borgeren, når lægeerklæringen modtages. Hvis de ønskede oplysninger ikke modtages rettidigt, skal borgeren skriftligt underrettes om forvaltningens beslutning, som følge af den manglende aflevering af lægeerklæring, f.eks. ophør af udbetaling af en ydelse.
- Regninger fra leverandører, hvor der er fastsat en konkret forfaldsdato for betalingen. Her forventer leverandøren normalt alene, at regningen følges op med betaling på selve forfaldsdatoen. Det kan derfor undlades at sende en kvitteringsskrivelse i disse tilfælde, hvor en tilbagemelding vil blive oplevet mere generende end oplysende.
- Løbende ekspeditionssager, hvor borgeren efter helt formaliserede regler skal indsende skriftlige oplysninger f.eks. månedligt til forvaltningen, der umiddelbart efter modtagelsen af oplysningen ekspederer sagen.

Det kan f.eks. være løbende boligydelsessager, hvor der en gang årligt udsendes et formueskema til boligydelsesmodtagere, som har en andel i en privat andelsforening eller uregistreret formue over 100.000 kr. Boligydelsesmodtageren skal indsende eller aflevere det udfyldte skema til kommunen for at opretholde boligydelsen. Sagsbehandleren indbetter efter modtagelse af skemaet formueoplysningen til boligydelsesystemet, som udsender en ny boligydelsesmeddelelse med oplysning om (ændret) formuegrundlag.

Det kan i sådanne sager undlades at sende en kvitteringsskrivelse, hvis der er en fast tilbagevendende formaliseret korrespondance mellem borgeren og forvaltningen.

Hvis den konkrete sag 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. den må ikke indeholde oplysninger, der indirekte kan røbe et eventuelt kendskab til borgeren i forvaltningen. Der må således ikke bruges standardkonceptet om "andre skriftlige henvendelser" nedenfor, men skal udfærdiges en individuel kvittering i den konkrete sag.

Som eksempel kan nævnes anmeldelser om, at en person, der har fået bevilget en ydelse som enlig, i virkeligheden har en samlever. En sådan "forarget borger" har ikke ret til at få oplyst noget om sagens behandling og udfald.

### **Skabeloner for tilbagemelding**

Der er udarbejdet 3 standardkoncepter (kvitteringsskrivelser), der skal benyttes i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien.

Det skal bemærkes, at der på standardkoncepterne skal anføres navn på teamet eller kontoret, der skal behandle henvendelsen.

Afsnittet på standardkoncepterne om navn på sagsbehandler eller sagsbehandlere i teamet skal så vidt muligt tilstræbes udfyldt, jf. BR-beslutningen, men kan dog udelades, hvis der endnu ikke er udpeget en kontaktperson eller der efter sagens karakter ikke udpeges kontaktpersoner på det pågældende sagsområde.

Husk, at kvitteringsskrivelsen skal journaliseres på den nye sag (personsag eller organisatoriske sag), der oprettes i anledning af henvendelsen, eller på den sag, der i forvejen er op-

rettet i forvaltningen desangående. Skabelonerne er lagt på KKnet på følgende side:  
[link]

De 3 skabeloner er følgende:

1. Skabelon for skriftlig henvendelse om ansøgning (bilag 2)

Der henvises til listen over de sagsbehandlingsfrister, som SUF i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har fastsat for en række ansøgningssager (bilag 1).

Der skal i skabelonen anføres sagsbehandlingsfristen for den sagstype, som henvendelsen drejer sig om.

Gælder der ingen sagsbehandlingsfrist for sagstypen, som henvendelsen drejer sig om, skal skabelonen nedenfor om ”andre skriftlige henvendelser” benyttes.

2. Skabelon for skriftlige klager (realitets- og formalitetsklage) (bilag 3)

Hvis sagen er afgjort og meddelt borgeren inden 10 arbejdsdage, er det dog ikke nødvendigt at sende en kvitteringsskrivelse.

Der henvises i øvrigt til fristen på 4 uger for forvaltningens genvurdering af afgørelser, der påklages til Det Sociale Nævn eller Sikringsstyrelsen, jf. retssikkerhedsbekendtgørelsens §§ 14 og 15.

3. Standardkoncept for andre skriftlige henvendelser (bilag 4)”

*I forhold til forvaltningens beskrivelse af, at tilbagemeldingsgarantien regnes fra det tidspunkt, hvor en henvendelse poststemples første sted i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, forstår jeg formuleringen således, at dette ligeledes gælder, såfremt poststemplingen foretages i en anden forvaltning i kommunen.*

*Jeg noteret mig, at forvaltningen i et brev af 23. august 2011 til Borgerrådgiveren har oplyst, at standardkonceptet er ændret i juli 2011 i overensstemmelse med ovenstående bemærkning.*

*Jeg har ikke yderligere bemærkninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens retningslinjer.*

Et eksempel på en kvitteringsskrivelse fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er følgende:

**“Kvittering for modtagelse af ansøgning**

Vi har den [Dato for modtagelse af ansøgning] modtaget din ansøgning om [Her skriver medarbejderen kort, hvad ansøgningen vedrører].

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er der i henhold til § 3 i den sociale retssikkerhedslov fastsat en vejledende sagsbehandlingsfrist på [Her skrives den sagsbehandlingsfrist, der gælder for den pågældende sagstype] for denne type ansøgninger.

Hvis denne frist ikke kan overholdes, vil du derfor senest ved fristens udløb modtage nærmere underretning om, hvornår du kan forvente en afgørelse.

Hvis du har spørgsmål til behandlingen af din ansøgning, er du velkommen til at kontakte [Her skriver medarbejderen navnet på teamet eller kontoret, der skal behandle henvendelsen].

Du kan også rette henvendelse direkte til [Navn på sagsbehandler – Det skal så vidt muligt tilstræbes, at oplyse navnet på en konkret sagsbehandler, eller de sagsbehandlere, der har ansvaret for sagen] på telefon [Direkte telefonnummer].

Venlig hilsen”

*Jeg har ingen bemærkninger til kvitteringsskrivelsen, som den fremstår ovenfor.*

#### 4.5.5 Socialforvaltningen

Socialforvaltningen oplyste ved brev af 24. februar 2011 følgende:

”...

##### **Ad 1: Hvordan sikrer forvaltningen sig, at tilbagemeldingsgarantien efter plan for ”Åbenhed i Rådhuset” efterleves i forvaltningen?**

Socialforvaltningen har for at sikre en ensartet administration af tilbagemeldingsgarantien i forvaltningens forskellige centre og kontorer udarbejdet skriftlige retningslinier og standardkoncepter. Disse er vedlagt i kopi.

Herudover foretager Socialforvaltningen 2 gange årligt en måling af, i hvor høj grad Socialforvaltningens centre og kontorer opfylder tilbagemeldingsgarantien.

Som det fremgår af nedenstående tabel ligger overholdelsesprocenten stabilt på omkring ca. 90%

	Skriftlig post i alt	Skriftlig post omfattet af tilbagemeldingsgarantien	Overholdelsesprocenten
1. måling 2007	1073	152	70 %
2. måling 2007	589	166	74 %
3. måling 2007	1017	255	80 %
4. måling 2007	1268	264	90 %
1. måling 2008	1121	246	92 %
2. måling 2008	1620	286	91 %
1. måling 2009	1312	394	89 %
2. måling 2009 (jan. 2010)	1176	195	88 %
1. måling 2010	1175	332	88 %

Socialforvaltningens Myndighedscentre har gennemført forskellige ressourcetunge omstruktureringer i 2010, hvorfor det er blevet besluttet at undlade måling af overholdelse af tilbagemeldingsgarantien for 2. kvartal 2010.

##### **Ad 2: Kopi af forvaltningens generelle retningslinier, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien.**

Der vedlægges som ønsket kopi af forvaltningens generelle retningslinjer, som løbende opdateres.

...”

I de vedlagte retningslinjer fremgår blandt andet følgende i uddrag:

”...

## **2. Socialforvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien og ikrafttræden**

Direktionen i Socialforvaltningen besluttede på baggrund af BR-beslutningen af juni 2006

- at der skal sendes tilbagemeldingsgarantier (kvitteringer) i **alle skriftlige henvendelser, der modtages fra og med den 1. september 2006**

- at tilbagemeldingsgarantien (kvitteringen) i overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning **skal sendes inden for 10 arbejdsdage, hvis henvendelsen ikke er besvaret inden da.**

- at arbejdsgangene skal tilrettelægges lokalt.

Med henblik på fortsat fastholdelse af fokus på overholdelse af tilbagemeldingsgarantien gennemføres i forvaltningen 2 årlige målinger af 1 dags varighed, hvoraf den ene måling gennemføres i første halvår af kalenderåret og den anden måling i 2. halvår af kalenderåret.

Der er til retningslinjerne for tilbagemeldingsgarantien udarbejdet standardkoncepter til brug for udsendelse af tilbagemeldingsgarantien for alle skriftlige henvendelser.

Det beskrives nærmere i pkt. 3-11 nedenfor, hvordan tilbagemeldingsgarantien udmøntes i Socialforvaltningen, herunder om brugen af de særlige standardkoncepter i forbindelse med tilbagemeldingen.

...

## **3. Hvornår er der tilbagemeldingsgaranti?**

Tilbagemeldingsgarantien indebærer en pligt for forvaltningen til at sende en kvittering, når der **modtages en skriftlig henvendelse** fra borgere, virksomheder, foreninger, eksterne og selvejende institutioner, der ikke har driftsaftale med kommunen, andre kommuner, staten mv.

Tilbagemeldingsgarantien finder alene anvendelse for skriftlige henvendelser, der **modtages fra eksterne afsendere**, og altså ikke generelt mellem Socialforvaltningens egne interne centre/enheder/kontorer, eller i forhold til forvaltningens egne kommunale institutioner eller mellem kommunens forskellige forvaltninger. Der henvises dog til pkt. 9 og 10 om oversendelse af post fra ét center/enhed/kontor/forvaltning til et andet center/enhed/kontor/forvaltning.

Tilbagemeldingsgarantien gælder dog også, hvor ansatte eller deres faglige organisation retter skriftlig henvendelse til forvaltningen som arbejdsgiver for den ansatte / de ansatte. Det kan f.eks. være om ansættelses- og personaleretlige spørgsmål, herunder også om lønspørgsmål mv. Se dog nedenfor i pkt. 3.3. om formaliserede kvitteringsskrivelser i forbindelse med ansøgninger til ledige stillinger.

Tilbagemeldingsgarantien gælder kun for skriftlige henvendelser, der skal indgå i en sag i forvaltningen, dvs. enten i en ny sag, der oprettes i anledning af henvendelsen, eller i en allerede igangværende sag i forvaltningen.

Er der tvivl om, hvorvidt der ved modtagelse af en skriftlig henvendelse skal sendes en kvittering eller ej, gælder der som udgangspunkt følgende rettesnor:

- Modtages en skriftlig henvendelse, som forvaltningen skal handle på, skal der sendes kvittering, jf. dog nedenfor i pkt. 3.6. om særlige kategorier af henvendelser.

Tilbagemeldingsgarantien omfatter ikke skriftlige henvendelser som f.eks. informationsmateriale, reklamer eller lignende, der ikke kræver nogen tilbagemelding til afsenderen.

### 3.1. Hvornår er en henvendelse skriftlig

Tilbagemeldingsgarantien omfatter alle skriftlige henvendelser, der modtages i form af f.eks.

- Breve og skriftlige ansøgninger mv.
- E-mail
- Telefax

Tilbagemeldingsgarantien gælder **ikke ved telefoniske eller personlige henvendelser.**

Der kan nogle gange være tvivl om, hvorvidt der er tale om en skriftlig henvendelse eller en personlig henvendelse. Nedenfor er ved eksempler vist forskellen mellem skriftlige henvendelser, der er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, og andre henvendelser, dvs. personlige eller telefoniske henvendelser, der ikke er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

#### **Eksempler på skriftlige henvendelser**

- Hvis en skriftlig henvendelse modtages med **posten**, er der ikke tvivl om, at henvendelsen er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, og der skal derfor sendes en kvitteringsskrivelse.
- Hvis en skriftlig henvendelse **afleveres i en af forvaltningens postkasser**, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.
- Hvis en skriftlig henvendelse **afleveres personligt på en af forvaltningens adresser**, og der ikke i den forbindelse orienteres om en eventuel sagsbehandlingsfrist og det videre forløb af sagen, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.

...

#### **Eksempler på personlige og telefoniske henvendelser**

- Modtages en skriftlig henvendelse **ved en personlig samtale** med en sagsbehandler, f.eks. den situation, at en borger i forbindelse med en samtale med sin sagsbehandler afleverer en skriftlig henvendelse, skal den skriftlige henvendelse ikke opfattes som en skriftlig henvendelse omfattet af tilbagemeldingsgarantien, men derimod som en personlig henvendelse. Det betyder, at der i dette tilfælde ikke skal sendes en kvitteringsskrivelse.
- **Ringer** f.eks. borgeren til forvaltningen, er der heller ikke tale om en skriftlig henvendelse, og der skal således heller ikke i dette tilfælde sendes en kvitteringsskrivelse, - også selvom der oplyses væsentlige oplysninger, f.eks. omfattet af notatpligten.

Det er i begge disse tilfælde forudsat, at sagsbehandleren har oplyst borgeren om en eventuel sagsbehandlingsfrist, der gælder for den pågældende sagstype, samt hvem (team, kontor eller ligende), der skal behandle henvendelsen.

...

### 3.6. Særlige kategorier af skriftlige henvendelser

I en række tilfælde modtager forvaltningen skriftlige henvendelser, der skal indgå i en ny eller 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:

- Der tænkes her på situationer, hvor der som følge af tavshedspligten iht. Forvaltningslovens § 27 eller anden lovgivning ikke må gives 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.

Der skal i sådanne sager gives en kvittering, der i sit indhold ikke røber tavshedsbelagte oplysninger, men alene kvitterer for selve modtagelsen af den skriftlige henvendelse. Det drejer sig f.eks. om tilfælde, hvor henvendelsen ikke kommer fra parten selv, men fra en anden person, virksomhed, organisation eller lignende, og hvor kvitteringen derfor ikke må røbe tavshedsbelagte oplysninger om parten, herunder heller ikke oplysninger om sagens videre behandling eller placering i center/enhed/kontor mv. eller oplysninger, som indirekte røber om parten er kendt eller ikke-kendt i Socialforvaltningen. Der må ikke i disse sa-

ger bruges de udarbejdede standardkoncepter om 'andre skriftlige henvendelser' i pkt. 5, men skal udarbejdes et individuelt kvitteringsbrev.

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 mv.

...

Hvis en konkret 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 enhed mv., 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.

...

#### **5. Standardkoncepter til brug for tilbagemeldingsgaranti**

Der er udarbejdet 4 standardkoncepter (kvitteringsskrivelser), der skal benyttes i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien.

Det skal bemærkes, at der på standardkoncepterne skal anføres navnet på enheden eller kontoret, der skal behandle henvendelsen.

Afsnittet på standardkoncepterne om navn på sagsbehandler eller sagsbehandlere i enheden skal så vidt muligt tilstræbes udfyldt, jf. BR-beslutningen, men kan dog udelades, hvis der endnu ikke er udpeget en kontaktperson eller efter sagens karakter ikke udpeges kontaktpersoner på det pågældende sagsområde, jf. Lean-organiseringen i myndighedscentre.

...

#### **7. Kombinerede henvendelser og flere samtidig modtagne henvendelser**

En skriftlig henvendelse kan omfatte flere forhold.

En skriftlig henvendelse kan f.eks. omfatte en eller flere ansøgninger om hjælp og samtidig en eller flere klager over et konkret forhold.

Til brug i denne forbindelse er der ikke udarbejdet et samlet standardkoncept for kvitteringsskrivelse. Baggrunden er, at borgeren skal have forskellige oplysninger i kvitteringsskrivelsen alt efter om det er en klage eller en ansøgning. Der kan derfor let blive tale om en noget uoverskuelig kvitteringsskrivelse, der næppe vil blive oplevet som særlig brugervenlig. For at undgå det, er det valgt at holde "sagerne" adskilt, hvilket omvendt betyder, at nogle borgere vil kunne opleve at modtage flere kvitteringsskrivelser i anledning af samme skriftlige henvendelse, jf. nedenfor.

Modtages f.eks. en ansøgning og en klage i samme skriftlige henvendelse, sendes en kvitteringsskrivelse for ansøgningen og en kvitteringsskrivelse for klagen. Modtages f.eks. flere ansøgninger i samme skriftlige henvendelse sendes der en samlet kvitteringsskrivelse for ansøgningerne.

Modtages *flere skriftlige henvendelser samtidig* fra samme borger, f.eks. en skriftlig henvendelse om hjælp efter en bestemmelse, og en anden skriftlig henvendelse om hjælp efter en anden bestemmelse, sendes der en samlet kvitteringsskrivelse for begge henvendelser, hvis det er muligt at holde den indkomne post (henvendelserne) samlet. Ellers sendes der en kvitteringsskrivelse for hver af henvendelserne.

...

#### **9. Skriftlig henvendelse, der videresendes til et andet center/enhed/kontor i Socialforvaltningen.**

Hvis en skriftlig henvendelse modtages i et center, en enhed eller i et centralt kontor, men rent faktisk skal indgå i en ny sag eller i en allerede igangværende sag i et andet center/enhed/centralt kontor, skal henvendelsen straks videresendes til det rette sted.

Hvis en beboer eller pårørende på dennes vegne afleverer eller sender en skriftlig henvendelse til én af forvaltningens institutioner om forhold, der skal behandles i forvaltningens centre/enheder/centrale kontorer, skal institutionen straks videresende henvendelsen til det rette sted.

Det er det rette center/enhed/centrale kontor, der herefter skal sende kvitteringsskrivelsen og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted (team)/person mv., jf. kravene i BR-beslutningen.

Det skal bemærkes, at kvitteringsskrivelsen (tilbagemeldingsgarantien) skal sendes inden for 10 arbejdsdage fra den oprindelige modtagelse af henvendelsen, dvs. at fristen regnes fra det tidspunkt, hvor henvendelsen blev modtaget (poststemplet) første sted i forvaltningen.

Det vil være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis det center/enhed/centrale kontor, der oversender henvendelsen til det rette sagsbehandlingssted, orienterer borgeren om, hvilket center/enhed/centrale kontor henvendelsen er videresendt til besvarelse i. Der tænkes her på de tilfælde, hvor borgeren har adresseret henvendelsen til et andet center/enhed/centralt kontor end det rette sted i sagsbehandlingen.  
..."

*Jeg har ingen bemærkninger til Socialforvaltningens retningslinjer, som de fremstår ovenfor.*

Forvaltningen har vedlagt en række eksempler på kvitteringer, eksempelvis en kvittering for modtagelse af en ansøgning, som i det følgende:

**"Kvittering for modtagelse af ansøgning**

Vi har den [Dato for modtagelse af ansøgning] modtaget din ansøgning om [Her skriver medarbejderen kort, hvad ansøgningen vedrører].

Socialforvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister i forbindelse med behandling af ansøgninger.

Det betyder, at du kan forvente at få en afgørelse på din ansøgning inden [Her skrives den sagsbehandlingsfrist, der gælder for den pågældende sagstype].

Hvis denne frist ikke kan overholdes, vil du derfor senest ved fristens udløb modtage nærmere underretning om, hvornår du kan forvente en afgørelse.

Hvis du har spørgsmål til behandlingen af din ansøgning, er du velkommen til at kontakte [Her skriver medarbejderen navnet på enheden eller kontoret, der skal behandle henvendelsen].

Du kan også rette henvendelse direkte til [Navn på sagsbehandler – Det skal så vidt muligt tilstræbes, at oplyse navnet på en konkret sagsbehandler, eller de sagsbehandlere, der har ansvaret for sagen] på telefon [Direkte telefonnummer].

Venlig hilsen"

*Jeg har ingen bemærkninger til kvitteringsskrivelsen, som den fremstår ovenfor.*



#### 4.5.6 Teknik- og Miljøforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyste ved e-mail af 18. februar 2011 følgende i et vedhæftet brev af 17. februar 2011:

”...

På baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006 vedrørende indførelsen af tilbagemeldingsgarantien, blev det i Teknik- og Miljøforvaltningen besluttet, at de store forskelle i forvaltningens sagstyper medførte, at generelle retningslinjer for opfyldelsen af tilbagemeldingsgarantien i forvaltningen ikke var hensigtsmæssigt.

I forbindelse med den efterfølgende implementering af det fælles journalsystem eDoc blev det derfor besluttet i forvaltningens chefgruppe, at Teknik- og Miljøforvaltningens centre udsteder et kvitteringsbrev ved modtagelsen af skriftlige borgerhenvendelser, som forventes at have en sagsbehandlingstid, som overstiger 10 dage.

##### **Centrenes opfyldelse af tilbagemeldingsgarantien:**

I anledning af denne egen driftundersøgelse er der indhentet udtalelser fra samtlige af forvaltningens centre. I udtalelserne har centrene beskrevet deres procedurer for opfyldelsen af tilbagemeldingsgarantien.

Jeg har noteret mig, at alle centre undtagen forvaltningens Center for Kirkegårde modtager flere forskellige typer borgerhenvendelser, som giver anledning til, at tilbagemeldingsgarantien opfyldes på forskellig vis.

Overordnet set anvendes 2 typer af kvitteringsskrivelser:

- autosvar med kvitteringsbrev
- manuelt fremsendt kvitteringsbrev

##### *Ad autosvar)*

Der anvendes autosvar med kvitteringsskrivelse, hvor dette er hensigtsmæssigt, hvilket i praksis er gældende for høringsportaler, samt enkelte af forvaltningens centres hovedmail-postkasser (centre med særligt mange borgerhenvendelser) etc.

##### *Ad manuelt fremsendt kvitteringsbrev)*

Anvendelsen af det manuelle fremsendte kvitteringsbrev kan underopdeles i yderligere 2 varianter: Det rene standardbrev og standardbrevet med individuelle tilpasninger.

Autosvaret og det manuelt fremsendte standardbrev fremsendes som en service og sikkerhed for borgeren om, at deres henvendelse er modtaget af forvaltningen. Borgeren får derved en meget hurtig tilbagemelding, uanset at der er tale om sager, som færdigbehandles inden 10 dage.

Hensynet til en hurtig tilbagemelding vurderes at være så tungtvejende, at det opvejer, at standardkvitteringsskrivelsen ikke indeholder oplysninger omkring sagsbehandlerens navn. Herefter er det sagsbehandlerens ansvar at orientere borgeren, når sagen er blevet fordelt og sagsbehandlingstiden strækker sig udover 10 dage.

Det individuelt tilpassede kvitteringsbrev fremsendes oftest af sagsbehandleren selv, enten ved sagsbehandlerens modtagelse af borgerhenvendelsen, eller når det står klart, at det ikke er muligt at færdigbehandle sagen indenfor 10-dages fristen. Forvaltningens centre har individuelle procedurer, som sikrer overholdelsen af denne tidsfrist.

Det skal i denne forbindelse nævnes, at et stort antal af de skriftlige henvendelser til forvaltningen besvares straks, hvormed intentionen bag tilbagemeldingsgarantien opfyldes, og behovet for kvitteringsskrivelser dermed forsvinder.

## **Giv et praj**

Endelig kan borgerne også rette henvendelse til forvaltningens Center for Trafik via hjemmesiden [www.kk.dk/givetpraj.dk](http://www.kk.dk/givetpraj.dk). Giv et praj er et site, hvor borgerne uden angivelse af navn kan give praj om mindre forhold i byen, som kræver udbedring, fx huller i vejen eller væltede skilte. For henvendelser hertil gælder det, at henvendelsen ikke er at betragte som en personlig henvendelse omfattet af tilbakemeldingsgarantien, og derfor modtager afsenderen ikke nogen personlig tilbakemelding i form af et kvitteringsbrev. Det er dog muligt at følge status på det enkelte praj ved hjælp af farvekoder, som også oplyses på sitet.

Jeg er blevet orienteret om, at det i forbindelse med denne undersøgelse er blevet opdaget, at der i ét af forvaltningens centre manglede et korrekt autosvar med kvitteringskrivelse i en af centerets fællespostkasser. Dette er der naturligvis rettet op på.

## **Fremadrettet fokus på tilbakemeldingsgarantien**

Generelt mener jeg, at Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering og opfyldelse af tilbakemeldingsgarantien er i overensstemmelse med intentionerne bag denne.

Forvaltningen modtager et stort antal borgerhenvendelser, og centrenes beskrivelser af procedurerne viser stort overblik og fokus på, at borgerne får hurtig og korrekt orientering omkring modtagelsen af deres henvendelse.

Jeg har endvidere noteret mig, at diversiteten i forvaltningens sagstyper stadig er stor, men det er samtidigt også klart, at udviklingen i borgerens henvendelsesform går imod en højere grad af ensartethed. Dette understøttes samtidigt af, at den konstante erfaringsudveksling imellem forvaltningens centre bevirker, at indgangene til forvaltningen i højere grad ensrettes som direkte følge af et stadigt fokus på tilpasning til borgernes fortrukne måde at kommunikere med os på.

Det er derfor min vurdering, at det nu i en vis grad er muligt at kategorisere henvendelsestyperne yderligere og på den baggrund udarbejde fælles generelle retningslinjer for opfyldelsen af tilbakemeldingsgarantien. Dette vil efter min vurdering sikre en endnu mere ensartet og stadig korrekt opfyldelse, hvilket vil være til glæde for borgerne og tidsmæssigt besparende for forvaltningens ansatte. Dette arbejde vil blive iværksat i nærmeste fremtid.

Jeg vil dog afslutningsvis understrege, at jeg ved sagens gennemgang noterer mig, at tilbakemeldingsgarantien helt generelt overholdes af Teknik- og Miljøforvaltningen. Der er således alene tale om tilpasninger, som forbedrer et allerede godt resultat.”

*Det er ikke et krav efter tilbakemeldingsgarantien, at forvaltningen udarbejder generelle retningslinjer, der implementerer tilbakemeldingsgarantien. Jeg er dog af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at øge overholdelsesgraden. Derudover kan jeg konstatere, at det i andre forvaltninger har været muligt at udarbejde generelle retningslinjer uanset meget forskelligartede borgerhenvendelser blandt andet ved at benytte mange konkrete eksempler og flere forskellige standardskabeloner til kvitteringskrivelser.*

*Jeg har noteret mig, at Teknik- og Miljøforvaltningen vil iværksætte et sådant stykke arbejde i den nærmeste fremtid.*

*Jeg skal i øvrigt bemærke, at forvaltningens formulering om at hensynet til en hurtig tilbakemelding vurderes at være så tungtvejende, at det opvejer, at standardkvitteringskrivelsen ikke indeholder oplysninger omkring sagsbehandlerens navn, ikke er en afvejning, der har hjemmel i tilbakemeldingsgarantiens ordlyd.*

Se i øvrigt mine bemærkninger hertil i kap. 4.3.4.

#### 4.5.7 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste ved brev vedlagt e-mail af 11. april 2011 følgende i uddrag:

”...

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ved indførelsen af tilbagemeldingsgarantien fastsat interne retningslinjer for tilbagemeldinger i forvaltningen og har i den forbindelse fastsat en intern frist, således at en kvittering skal fremsendes 1-2 dage efter modtagelse af en skriftlig henvendelse, med mindre henvendelsen er besvaret forinden.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen gennemførte en posttælling samt en måling af forvaltningens overholdelse af tilbagemeldingsgarantien onsdag den 2. juni samt mandag den 30. august 2010 med henblik på at sætte fokus på tilbagemeldingsgarantien. Målingen omfattede i alt 25 enheder.

Resultatet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens måling i 2010 viste, at forvaltningen på de to udvalgte datoer i alt modtog 3189 henvendelser, heraf 1836 henvendelser omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Af de 1836 henvendelser omfattet af tilbagemeldingsgarantien var 1796 henvendelser besvaret indenfor Københavns Kommunes frist for tilbagemelding på 10 dage svarende til en overholdelse af Borgerrepræsentationens tilbagemeldingsgaranti på 98 %.

Endvidere fulgte det af resultatet, at 1331 henvendelser var besvaret indenfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fastsatte frist på 1-2 dage svarende til en overholdelsesgrad på 72,5 %.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fandt overordnet resultatet tilfredsstillende men anerkendte at have en udfordring i relation til overholdelsen af forvaltningens interne retningslinjer.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tog den 6. december 2010 resultatet af forvaltningens måling af overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien til efterretning.

...

Jeg kan afslutningsvis oplyse, at forvaltningens retningslinjer overvejes ændret, således at der ikke længere skal gælde en intern regel om tilbagemelding indenfor 1-2 dage. Den interne frist blev fastsat ud fra et hensyn til at kunne administrere tilbagemeldingsgarantien korrekt på et tidspunkt uden mulighed for IT understøttelse til overholdelse af fristen.

Overvejelserne om afskaffelse af den interne frist begrundes i implementeringen af elektronisk dokument håndtering (EDH), hvor alle henvendelser fremadrettet bliver registreret elektronisk og hvor der er mulighed for at udsøge ledelsesinformation på flere områder.

...”

Følgende brev af 14. april 2008 med retningslinjer var vedlagt e-mail af 11. april 2011 i uddrag:

”...

#### 4. HVORNÅR ER DER TILBAGEMELDINGSGARANTI?

Tilbagemeldingsgarantien indebærer en pligt for forvaltningen til at sende en kvittering, når der **modtages en skriftlig henvendelse** fra borgere, virksomheder, foreninger, eksterne og selvejende institutioner, der ikke har driftsaftale med kommunen, andre kommuner, staten mv.

Tilbagemeldingsgarantien finder alene anvendelse for skriftlige henvendelser, der **modtages fra eksterne afsendere**, og altså ikke generelt mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne interne centre/kontorer, eller i forhold til forvaltningens egne kommu-

nale institutioner eller mellem kommunens forskellige forvaltninger. Der henvises dog til pkt. 10 og 11 om oversendelse af post fra ét center / kontor / forvaltning til et andet center / kontor / forvaltning.

Tilbagemeldingsgarantien gælder dog også, hvor ansatte eller deres faglige organisation retter skriftlig henvendelse til forvaltningen som arbejdsgiver for den ansatte / de ansatte. Det kan f.eks. være om ansættelses- og personaleretlige spørgsmål, herunder også om lønspørgsmål mv. Se dog nedenfor i pkt. 4.3. om formaliserede kvitteringsskrivelser i forbindelse med ansøgninger til ledige stillinger.

Tilbagemeldingsgarantien gælder kun for skriftlige henvendelser, der skal indgå i en **sag** i forvaltningen, dvs. enten i en ny sag, der oprettes i anledning af henvendelsen, eller i en allerede igangværende sag i forvaltningen.

Er der tvivl om, hvorvidt der ved modtagelse af en skriftlig henvendelse skal sendes en kvittering eller ej, gælder der som udgangspunkt følgende rettesnor:

- Modtages en skriftlig henvendelse, som forvaltningen skal **handle på**, skal der sendes kvittering, jf. dog nedenfor i pkt. 3.7. om særlige kategorier af henvendelser.

Tilbagemeldingsgarantien omfatter ikke skriftlige henvendelser som f.eks. informationsmateriale, reklamer, fakturaer (se nedenfor under pkt. 4.5) eller lignende, der ikke kræver nogen tilbagemelding til afsenderen.

#### **4.1. Hvornår er en henvendelse skriftlig**

Tilbagemeldingsgarantien omfatter alle skriftlige henvendelser, der modtages i form af f.eks.

- Breve og skriftlige ansøgninger mv.
- E-mail
- Telefax
- Enhver anden form for henvendelse til forvaltningen, der er udtrykt i skriftsprog (hvis der er mulighed for at kommunikere via SMS, vil der også her være tale om en skriftlig henvendelse)

Tilbagemeldingsgarantien gælder **ikke ved telefoniske eller personlige henvendelser.**

Der kan nogle gange være tvivl om, hvorvidt der er tale om en skriftlig henvendelse eller en personlig henvendelse. Nedenfor er ved eksempler vist forskellen mellem skriftlige henvendelser, dvs. personlige eller telefoniske henvendelser, der ikke er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Selvom en henvendelse ikke er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, vil de almindelige regler, som beskrevet ovenfor under punkt 2.1, også finde anvendelse på en sådan henvendelse.

#### **Eksempler på skriftlige henvendelser**

- Hvis en skriftlig henvendelse modtages med **posten**, er der ikke tvivl om, at henvendelsen er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, og der skal derfor sendes en kvitteringsskrivelse.
- Hvis en skriftlig henvendelse **afleveres i en af forvaltningens postkasser**, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.

- Hvis en skriftlig henvendelse **afleveres personligt på en af forvaltningens adresser**, og der ikke i den forbindelse orienteres om en eventuel sagsbehandlingsfrist og det videre forløb af sagen, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.

- Modtages en skriftlig henvendelse som **telefax**, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.

- Modtages en skriftlig henvendelse som **e-mail**, skal der sendes en kvitteringsskrivelse. Se nedenfor i pkt. 12, hvis kvitteringen sendes via e-mail.

#### **Eksempler på personlige og telefoniske henvendelser**

- Modtages en skriftlig henvendelse **ved en personlig samtale** med en sagsbehandler, f.eks. den situation, at en borger i forbindelse med en samtale med sin sagsbehandler afleverer en skriftlig henvendelse, skal den skriftlige henvendelse ikke opfattes som en skriftlig henvendelse omfattet af tilbakemeldingsgarantien, men derimod som en personlig henvendelse. Det betyder, at der i dette tilfælde ikke skal sendes en kvitteringsskrivelse.

- **Ringer** f.eks. borgeren til forvaltningen, er der heller ikke tale om en skriftlig henvendelse, og der skal således heller ikke i dette tilfælde sendes en kvitteringsskrivelse, - også selvom der oplyses væsentlige oplysninger, f.eks. omfattet af notatpligten.

Det er i begge disse tilfælde forudsat, at sagsbehandleren har oplyst borgeren om en eventuel sagsbehandlingsfrist, der gælder for den pågældende sagstype, samt hvem (kontor eller lignende), der skal behandle henvendelsen.

#### **4.2. Hvornår er en skriftlig henvendelse modtaget**

Tilbakemeldingsgarantien (kvitteringen) skal sendes i umiddelbar forlængelse af modtagelse af henvendelsen, der vil sige **inden for 1-2 dage efter modtagelsen, hvis henvendelse ikke er besvaret inden da**.

Som dato for modtagelse af den skriftlige henvendelse anvendes poststemplingen i det center eller centrale kontor, der har modtaget henvendelsen.

Om oversendelse af post fra ét center/kontor/forvaltning til et andet center/kontor/forvaltning henvises til pkt. 10 og 11 nedenfor.

##### **4.2.1. Hvornår udløber fristen**

Som nævnt i foregående punkt vil der skulle sendes kvittering inden for 1-2 dage, forudsat at der ikke er IT-understøttelse.

Er der IT-understøttelse gælder tilbakemeldingsgarantiens frist på 10 arbejdsdage, således at fristen udløber på den 10. arbejdsdag efter modtagelsen.

Er den skriftlige henvendelse modtaget mandag den 1., skal kvittering senest sendes mandag den 15. (forudsat at der ikke er andre helligdage/lukkedage end lørdage og søndage).

...

## **8. KOMBINEREDE HENVENDELSER OG FLERE SAMTIDIG MODTAGNE HENVENDELSER**

En skriftlig henvendelse kan omfatte flere forhold.

En skriftlig henvendelse kan f.eks. omfatte en eller flere ansøgninger om hjælp og samtidig en eller flere klager over et konkret forhold.

Til brug i denne forbindelse er der ikke udarbejdet et samlet standardkoncept for kvitteringsskrivelse. Baggrunden er, at borgeren skal have forskellige oplysninger i kvitteringsskrivelsen alt efter om det er en klage eller en ansøgning. Der kan derfor let blive tale om en noget uoverskuelig kvitteringsskrivelse, der næppe vil blive oplevet som særlig brugervenlig. For at undgå det, er det valgt at holde 'sagerne' adskilt, hvilket omvendt betyder, at nogle borgere vil kunne opleve at modtage flere kvitteringsskrivelser i anledning af samme skriftlige henvendelse, jf. nedenfor.

Modtages f.eks. en ansøgning og en klage i samme skriftlige henvendelse, sendes en kvitteringsskrivelse for ansøgningen og en kvitteringsskrivelse for klagen.

Modtages f.eks. flere ansøgninger i samme skriftlige henvendelse sendes der en samlet kvitteringsskrivelse for ansøgningerne.

Modtages flere skriftlige henvendelser samtidig fra samme borger, f.eks. en skriftlig henvendelse om hjælp efter en bestemmelse, og en anden skriftlig henvendelse om hjælp efter en anden bestemmelse, sender der en samlet kvitteringsskrivelse for begge henvendelser, hvis det er muligt at holde den indkomne post (henvendelserne) samlet. Ellers sendes der en kvitteringsskrivelse for hver af henvendelserne.

### **Eksempler**

- Modtages en skriftlig henvendelse, der indeholder både ansøgning om hjælp efter aktivloven og klage over en medarbejder. Der sendes en kvitteringsskrivelse for ansøgningen og en anden kvitteringsskrivelse for klagen

- Der modtages samtidigt to skriftlige henvendelser, f.eks. en skriftlig henvendelse om ansøgning om kontanthjælp og en anden skriftlig henvendelse om ansøgning om førtidspension. Der sendes en samlet kvitteringsskrivelse for ansøgningen om kontanthjælp og for ansøgningen om førtidspension, medmindre det ikke er muligt at holde den indkomne post (henvendelserne) samlet. I så fald sendes to kvitteringsskrivelser.

...

## **10. SKRIFTLIG HENVENDELSE, DER VIDERESENDES TIL ET ANDET CENTER/KONTOR I BESKÆFTIGELSES- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN**

Hvis en skriftlig henvendelse modtages i et center eller i et centralt kontor, men rent faktisk skal indgå i en ny sag eller i en allerede igangværende sag i et andet center/centralt kontor, skal henvendelsen straks videresendes til det rette sted.

Den af Borgerrepræsentationen fastsatte frist på 10 arbejdsdage for afsendelse af kvitteringsskrivelsen regnes fra det tidspunkt, hvor henvendelsen blev modtaget/poststemplet i det center/centrale kontor, der videresender henvendelsen.

Det er det rette center/centrale kontor, der herefter skal sende kvitteringsskrivelsen og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted/person mv., jf. kravene i BR-beslutningen.

Det rette center/centrale kontor skal sende kvitteringsskrivelsen i umiddelbar forlængelse af modtagelsen, men også inden for den af Borgerrepræsentationen fastsatte frist. Centret/den centrale kontor må derfor i sådanne situationer være særlige opmærksomme på hurtigt at sende kvitteringsskrivelse.

Det vil være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis det center/centrale kontor, der oversender henvendelsen til det rette sagsbehandlingssted, orienterer borgeren

om, hvilket center/centrale kontor henvendelsen er viderensendt til besvarelse i. Der tænkes her på de tilfælde, hvor borgeren har adresseret henvendelsen til et andet center/centralt kontor end det rette sted for sagsbehandlingen.

### **Eksempel**

- Hvis en borger har sendt en skriftlig ansøgning om kontanthjælp til et centralt kontor, der herefter oversender ansøgningen til Jobcentret til behandling, er det Jobcentret der skal sende en kvitteringsskrivelse til borgeren.  
..."

*Jeg har ingen bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinjer, som de fremstår ovenfor.*

### **4.5.8 Generel opsummering og Borgerrådgiverens bemærkninger til forvaltningernes retningslinjer m.m.**

*Jeg har i forbindelse med denne undersøgelse modtaget flere retningslinjer angående tilbagemeldingsgarantien samt flere skabeloner til kvitteringsskrivelser.*

*Jeg har ikke haft nogen bemærkninger til Socialforvaltningens og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinjer, og kun ganske få bemærkninger angående Sundheds- og Omsorgsforvaltningens og Økonomiforvaltningens retningslinjer.*

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

*Børne- og Ungdomsforvaltningens retningslinjer indeholder en beskrivelse af, hvornår og hvordan der skal afsendes kvitteringsbreve, uden at redegørelsen indeholder en præcisering af tilbagemeldingsgarantiens indhold. I et separat link henvises til tilbagemeldingsgarantiens indhold. I forhold til tilbagemeldingsgarantien fremstår Børne- og Ungdomsforvaltningens skrivelse således upræcis, når henvisningen til linket ikke fremgår af retningslinjerne.*

*Kultur- og Fritidsforvaltningen har en særdeles kortfattet vejledning til tilbagemeldingsgarantien, der således fremstår upræcis.*

*Teknik- og Miljøforvaltningen har ingen generelle retningslinjer for tilbagemeldingsgarantien. Jeg har noteret mig, at Teknik- og Miljøforvaltningen vil iværksætte et sådant arbejde i den nærmeste fremtid.*

*De skabeloner til kvitteringsskrivelser, jeg har modtaget, giver mig ikke anledning til bemærkninger, idet de efter min opfattelse lever op til tilbagemeldingsgarantiens indholdsmæssige krav.*





## 5. UNDERSØGELSENS KONKRETE DEL

Jeg bad ved brev af 12. januar 2011 de syv forvaltninger om at fremsende kopi af alle sagsakter fra sagerne vedrørende de 10 først indkomne henvendelser på skrift til et decentralt center fra den 1. december 2010, som var omfattet af tilbagemeldingsgarantien, herunder fordi selve sagsbehandlingen oversteg 10 arbejdsdage.

Undersøgelsen omfattede følgende decentrale enheder:

- Center for Byudvikling fra Økonomiforvaltningen
- Hovedbiblioteket fra Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Område Vesterbro-Kgs. Enghave fra Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Lokalområde Bispebjerg/Nørrebro fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- Socialcenter København fra Socialforvaltningen
- Center for Trafik fra Teknik- og Miljøforvaltningen
- Jobcenter København, Nyropsgade fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Grundlaget for denne del af undersøgelsen og dermed de nedenstående konklusioner er de i alt 61 sager, jeg har modtaget fra de syv forvaltninger. Sagerne omfatter 80 henvendelser.

For hver forvaltning nummereres sagerne 1-10.

### 5.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN

De 6 sager består af i alt 11 henvendelser, der fordeler sig således:

- Sag nr. 1: 2 henvendelser
- Sag nr. 2: 2 henvendelser
- Sag nr. 3: 3 henvendelser
- Sag nr. 4: 2 henvendelser
- Sag nr. 5: 1 henvendelse
- Sag nr. 6: 1 henvendelse

I brev af 10. februar 2011 modtaget ved Borgerrådgiveren den 15. februar 2011 oplyste den decentrale enhed følgende om grunden til, at der kunne fremskaffes 6 og ikke 10 sager som ønsket:

“CBU har desværre kun været i stand til at finde seks sager, som falder ind under de af Borgerrådgiveren beskrevne kriterier for tilbagemeldingsgarantien.

Årsagen til dette er, at CBU's arbejdsopgaver overvejende er projektopgaver, fx i forbindelse med Kommuneplanen, lokalplaner, trafikplaner og internationale samarbejdsrelationer, hvor der sjældent kommer henvendelser fra borgere, organisationer, institutioner og virksomheder direkte til CBU. Desuden er centret involveret i bestyrelsesbetjeningsopgaver vedrørende de kommunale selskaber, hvor Københavns Kommune har ejerskab/interesse. Disse opgaver udføres som 'assistent' til et givent bestyrelsesmedlem (politisk udpeget) og er således ikke omfattet af reglerne for aktindsigt og åbenhed i forvaltningen. Sagerne journaliseres af fortrolighedshensyn på en særlig facet i eDoc journaliserings-systemet.

Det skal også nævnes, at CBU arbejder med køb og salg af kommunens ejendomme. Disse sager er ofte langvarige og giver ikke anledning til mange henvendelser, hvor tilbagemeldingsgarantien er aktuel.

CBU udarbejder en del input til de såkaldte OB-henvendelser, hvor borgere og andre skriver direkte til Overborgmesteren med spørgsmål og kommentarer indenfor CBU's an-

svars- og kompetenceområder. Disse sager er imidlertid ikke indeholdt i CBU's tilbagemeldingsgaranti."

*Jeg forstår den afsluttende bemærkning således, at overborgmesterens sekretariat har ansvaret for tilbagemeldingsgarantien i disse sager.*

### **Sag nr. 1**

I sag nr. 1 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 6. januar 2011, og den blev besvaret den 8. februar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 20. januar 2011.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt ved den første henvendelse, idet besvarelsen forelå 23 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 3. februar 2011, og den blev besvaret den 8. februar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 17. februar 2011.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 3 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 2**

I sag nr. 2 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 2. december 2010, og den blev besvaret den 2. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 16. december 2010.

Den første henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 3. december 2010, og den blev besvaret den 3. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 17. december 2010.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 3**

I sag nr. 3 indgik 3 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 13. december 2010, og den blev besvaret den 13. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 28. december 2010.

Den første henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 15. december 2010, og den blev besvaret den 15. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 30. december 2010.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

Den tredje henvendelse blev modtaget den 16. december 2010. Kopi af svaret findes på sagen, men uden dato.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 3. januar 2011.

*Jeg kan ikke på det foreliggende grundlag afgøre, om tilbagemeldingsgarantien blev overholdt ved den tredje henvendelse, idet der ikke foreligger en dato på besvarelsen, og det derved ikke er muligt umiddelbart at konstatere om og i givet fald hvornår, henvendelsen blev besvaret.*

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

I sag nr. 4 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 8. december 2010, og den blev besvaret den 17. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 22. december 2010.

Den første henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 7 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 21. december 2010, og den blev besvaret den 7. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding var den 6. januar 2011.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt ved den anden henvendelse, idet besvarelsen forelå 11 dage fra modtagelse af henvendelsen.

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

I sag nr. 5 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 30. december 2010, og den blev besvaret den 3. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 14. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 6**

I sag nr. 6 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 12. januar 2011, og den blev besvaret den 17. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 26. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 3 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.1.1 Sammenfatning**

2 ud af 11 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

I 2 ud af 2 henvendelser blev tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt. I yderligere 1 tilfælde kunne det ikke ud fra sagens akter eller journal konstateres om og i givet fald hvornår, henvendelsen var besvaret.

*Jeg finder dette beklageligt.*

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

*I forbindelse med en konkret sag hos Borgerrådgiveren modtog en borger følgende besvarelse på sin klage over ikke at have modtaget en kvittering for Center for Pensions modtagelse af et ansøgningsskema:*

*”I forhold til den del af din henvendelse, som vedrører tilskud til tandbehandlingen, er et af dine klagepunkter, at du ikke har modtaget en kvittering for modtagelsen af det ansøgningsskema, som du fremsender ultimo maj 2011. Til det må jeg meddele, at det er helt korrekt procedure, at du ikke har modtaget en kvitteringsskrivelse. I Center for Pension er der af hensyn til kommunens økonomi skåret ned på ressourcerne. Med henblik på at udnytte ressourcerne mest optimalt er det prioriteret, at medarbejdernes tid skal bruges på at løse sager, frem for at sende kvitteringsskrivelser ud til borgere. Det er en prioritering – men hvis vi kunne begge dele, vil det selvfølgelig være at foretrække.”*

*Som allerede beskrevet under afsnit 4.3.2 ovenfor, gælder tilbagemeldingsgarantien for alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage. Center for Pensions besvarelse strider således med Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006 om tilbagemeldingsgarantien.*

*Brevet i den konkrete sag giver udtryk for en generel praksis i Center for Pension. Jeg beder om Økonomiforvaltningens bemærkninger til dette.*

## **5.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN**

De 10 sager består af i alt 14 henvendelser, der fordeler sig således:

Sag nr. 1: 1 henvendelse

Sag nr. 2: 1 henvendelse

Sag nr. 3: 3 henvendelser

Sag nr. 4: 1 henvendelse

Sag nr. 5: 3 henvendelser

Sag nr. 6: 1 henvendelse

Sag nr. 7: 1 henvendelse

Sag nr. 8: formodentlig 1 henvendelse

Sag nr. 9: 1 henvendelse

Sag nr. 10: 1 henvendelse

### **Sag nr. 1**

1 sag nr. 1 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 26. januar 2011, og den blev besvaret den 28. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 7. februar 2011.

Henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 2 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 2**

1 sag nr. 2 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 27. januar 2011, og den blev besvaret den 28. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 8. februar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 3**

I sag nr. 3 indgik 3 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 22. januar 2011, og den blev besvaret den 27. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 2. februar 2011.

Den første henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 28. januar 2011, og den blev besvaret den 28. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 3. februar 2011.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

Den tredje henvendelse blev modtaget den 28. januar 2011, og den blev besvaret den 29. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 3. februar 2011.

Den tredje henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 4**

I sag nr. 4 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 12. januar 2011, og den blev besvaret den 14. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 24. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 2 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 5**

I sag nr. 5 indgik 3 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 15. oktober 2010, og den blev besvaret den 15. oktober 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 29. oktober 2010.

Den første henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 16. oktober 2010, og den blev besvaret den 16. oktober 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 1. november 2010.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

Den tredje henvendelse blev modtaget den 26. oktober 2010. Der findes intet svar på henvendelsen i sagens akter.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 6. november 2010.

Forvaltningen har i et brev af 24. august 2011 til Borgerrådgiveren oplyst, at der ikke findes et svar i sagen, fordi Hovedbiblioteket betragtede sagen som lukket, efter borgeren indbetalte det skyldige beløb uden yderligere kommentarer.

Det fremgår af borgerens henvendelse af 26. oktober 2010, at borgeren bl.a. ønskede en uddybende forklaring for det skyldige beløb, og at han afventede dette svar fra Hovedbiblioteket. På trods heraf, har jeg forstået forvaltningens bemærkninger således, at forvaltningen er af den opfattelse, at tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet borgeren betalte det nævnte beløb.

Da borgeren ikke modtog et svar på sine spørgsmål, kan jeg konstatere, at tilbagemeldningsgarantien ikke blev overholdt i forhold til den tredje henvendelse.

#### **Sag nr. 6**

I sag nr. 6 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 20. august 2010, og den blev besvaret den 21. august 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 1. september 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 7**

I sag nr. 7 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 25. maj 2010, og den blev besvaret den 29. maj 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 5. juni 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 8**

I sag nr. 8 indgik formodentlig 1 henvendelse.

I sagens akter indgår ikke henvendelsen, men alene et svar på henvendelsen.

*Jeg har ikke modtaget andre akter i sagen. Datoen for henvendelsen fremgår ikke af svaret.*

*Jeg kan således ikke på det foreliggende grundlag vurdere, hvorvidt tilbagemeldingsgarantien er overholdt.*

#### **Sag nr. 9**

I sag nr. 9 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 8. december 2010, og svaret er dateret den 25. februar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 20. december 2010.

Forvaltningen har i et brev af 24. august 2011 til Borgerrådgiveren oplyst, at brevdatoen for besvarelsen af henvendelsen er misvisende, idet datoen skifter automatisk, når dokumentet åbnes. Forvaltningen har fremsendt en kopi af dokumentlisten i sagen, hvoraf den korrekte brevdato fremgår. Det fremgår således af dokumentlisten, at henvendelsen blev besvaret den 14. december 2010.

Henvendelsen var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 5 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 10**

I sag nr. 10 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 7. december 2010, og svaret er dateret den 26. februar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 18. december 2010.

Ligesom henvendelsen i sag nr. 9 ovenfor er datoen for svaret misvisende på grund af tekniske fejl. Det fremgår således af dokumentlisten, fremsendt af forvaltningen, at henvendelsen blev besvaret den 13. december 2010.

Henvendelsen var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 5 og således færre en 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.2.1 Sammenfatning**

I ud af 14 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

I den ene sag blev tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt. I en henvendelse var det ikke muligt på det foreliggende grundlag at vurdere, om tilbagemeldingsgarantien var overholdt.

*Jeg finder dette beklageligt.*

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

### **5.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN**

I de 5 sager indgår 5 henvendelser, der fordeles således:

Sag nr. 1: 1 henvendelse

Sag nr. 2: 1 henvendelse

Sag nr. 3: 1 henvendelse

Sag nr. 4: 1 henvendelse

Sag nr. 5: 1 henvendelse

I e-mail af 10. marts 2011 oplyste Børne- og Ungdomsforvaltningen følgende om grunden til, at der kunne fremskaffes 5 og ikke 10 sager som ønsket:

“Vi medsender 5 sager indkommet til område Vesterbro/Kgs. Enghave fra den 1.12.10. (indsannet og adskilt med gul post-it). Vedr. sag nr. 3, som handler både om en ansøgning til Pladsanvisningen om overflytning til en anden daginstitution og en klage over den insti-

tution, der ønskes flytning fra, kan det oplyses, at Område Vesterbro/Kgs. Enghave modtager henvendelsen om klagen over institutionen via Pladsanvisningen den 18.1.11.

Området har relativt få henvendelser omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Det bemærkes, at det ifm beslutningen om etablering af områderne (tidl. distrikter) i Børne- og Ungdomsforvaltningen fremgik, at der ikke foretages egentlig borgerbetjening, men der er tale om en lokal forvaltning, hvor den primære opgave er driften af de i distriktet beliggende institutioner, skoler mv. samt samarbejde med andre forvaltninger i lokalområdet.”

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

I sag nr. 1 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 3. december 2010, og den blev besvaret den 6. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 17. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

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

I sag nr. 2 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 19. januar 2011, og den blev besvaret den 26. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 2. februar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 5 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

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

I sag nr. 3 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 10. januar 2011, og den blev besvaret den 26. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 24. januar 2011.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt, idet besvarelse forelå 12 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen, og der ikke blev afsendt nogen kvittering.

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

I sag nr. 4 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 30. december 2010, og den blev besvaret den 4. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 14. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 2 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

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

I sag nr. 5 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 3. januar 2011, og den blev besvaret den 4. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 17. januar 2011.



Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.3.1 Sammenfatning**

I de 5 sager, jeg har modtaget fra Børne- og Ungdomsforvaltningen, indgik 5 henvendelser.

I af 5 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

I den ene henvendelse var tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt.

*Jeg finder dette beklageligt.*

*Da der ikke i det ene tilfælde blev sendt en tilbagemelding i form af en kvittering til afsenderen, kan jeg ikke undersøge, om Børne- og Ungdomsforvaltningens tilbagemelding indholdsmæssigt er i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.*

## **5.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN**

I de 10 sager indgår 11 henvendelser, der fordeles således:

Sag nr. 1: 1 henvendelse  
Sag nr. 2: 1 henvendelse  
Sag nr. 3: 1 henvendelse  
Sag nr. 4: 2 henvendelser  
Sag nr. 5: 1 henvendelse  
Sag nr. 6: 1 henvendelse  
Sag nr. 7: 1 henvendelse  
Sag nr. 8: 1 henvendelse  
Sag nr. 9: 1 henvendelse  
Sag nr. 10: 1 henvendelse

### **Sag nr. 1**

I sag nr. 1 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og der blev mundtligt kvitteret herfor den 2. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvitteringen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 2**

I sag nr. 2 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 30. november 2010, og der blev mundtligt kvitteret herfor den 6. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 14. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvitteringen forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

*Forvaltningen påpeger, at ansøgningen har været undervejs og sendt forkert. Hertil skal jeg gøre opmærksom på, at fristen for tilbagemelding ved kvittering i henhold til tilbagemeldingsgarantien starter, fra ansøgningen første gang indkommer i Københavns Kommune, uanset hvilken forvaltning den indkommer til.*

*For at kunne opfylde tilbagemeldingsgarantien er forvaltningerne således afhængige af en hurtig videre- sendelse fra den modtagende enhed.*

### **Sag nr. 3**

I sag nr. 3 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 29. november 2010. Modtager blev forsøgt kontaktet telefonisk den 17. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 13. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt, idet der gik 14 dage før forsøg på telefonisk kon- takt. Kontakten blev først opnået, da modtageren vendte tilbage den 20. december 2010.

Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger under sag nr. 2.

### **Sag nr. 4**

I sag nr. 4 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 3. december 2010.

Den anden henvendelse blev modtaget den 29. december 2010, hvor der blev rykket for svar i den første henvendelse.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering på henvendelserne var henholdsvis 17. december 2010 og 13. januar 2011.

Det fremgår af sagens journal, at der blev foretaget et hjemmebesøg den 7. januar 2011. Tidligere kontakt som reaktion på henvendelserne fremgår ikke.

Idet jeg betragter hjemmebesøget som en besvarelse af henvendelserne, blev tilbagemeldingsga- rantien ikke overholdt i den første henvendelse, da besvarelsen forelå 23 arbejdsdage efter mod- tagelse af henvendelsen.

Den anden henvendelse er ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 6 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 5**

I sag nr. 5 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 6. december 2010, og besøg hos borger blev foretaget den 12. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var 20. december 2010.

Idet jeg betragter besøget hos borger den 12. december 2010 som en kvittering for afgørelsen sendt den 21. december 2010, blev tilbagemeldingsgarantien overholdt, idet kvittering forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 6**

I sag nr. 6 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 6. december 2010, og der blev kvitteret mundtligt herfor den 15. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 20. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvittering forelå 7 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 7**

I sag nr. 7 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 23. december 2010, og den blev besvaret den 3. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 10. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 5 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 8**

I sag nr. 8 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 27. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 3. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 11. januar 2011.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvittering forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger under sag nr. 2.

#### **Sag nr. 9**

I sag nr. 9 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 7. januar 2011, og der blev kvitteret herfor den 19. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 21. januar 2011.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvittering forelå 8 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger under sag nr. 2.

#### **Sag nr. 10**

I sag nr. 10 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 4. januar 2011 og besvaret den 5. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 18. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.4.1 Sammenfatning**

8 ud af 11 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

I 2 ud af 8 henvendelser blev der ikke sendt en tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg finder dette beklageligt.*

*I henhold til forvaltningens kommentar om at garantien ikke var overholdt i 5 tilfælde på grund af julens helligdage, skal jeg gøre opmærksom på, at tilbagemeldingsgarantien omhandler 10 arbejdsdage og at helligdage således ikke tælles med i garantiens 10 arbejdsdage.*

*I 2 sager er sendt en skriftlig kvittering. Et eksempel på indholdet er følgende:*

*”Du har søgt om kompressionsstrømper.*

*For at kunne behandle din ansøgning, har vi brug for lægelige oplysninger.*

*Vi har derfor anmodet din læge om en statusattest. Når vi har modtaget statusattesten, vil vi træffe afgørelse i din sag.*

*Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer.”*

*Derudover fremgår sagsbehandler ved navn.*

*Jeg bemærker, at det fremgår af § 3, stk. 2 i Retssikkerhedsloven, nugældende lovebekendtgørelse nr. 1054 af 7. september 2010, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal desuden offentliggøres, og kan en frist ikke overholdes, skal ansøgeren have skriftlig besked om, hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.*

*Den af kommunen fastsatte frist fremgår ikke af ovenstående kvittering.*

*Jeg finder dette beklageligt.*

*Jeg har ikke yderligere bemærkninger til indholdet af kvitteringen, sådan som den fremstår ovenfor.*

## **5.5 SOCIALFORVALTNINGEN**

De 10 sager består af i alt 14 henvendelser, der fordeler sig således:

Sag nr. 1: 1 henvendelse  
Sag nr. 2: 2 henvendelser  
Sag nr. 3: 2 henvendelser  
Sag nr. 4: 2 henvendelser  
Sag nr. 5: 1 henvendelse  
Sag nr. 6: 1 henvendelse  
Sag nr. 7: 1 henvendelse  
Sag nr. 8: 1 henvendelse  
Sag nr. 9: 1 henvendelse  
Sag nr. 10: 2 henvendelser

### **Sag nr. 1**

I sag nr. 1 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og den blev besvaret den 6. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 5 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 2**

I sag nr. 2 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 16. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt ved den første henvendelse, idet forvaltningen havde været 11 arbejdsdage om at kvittere for henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 1. december 2010, og den blev besvaret ved fremsendelse af samtykkeerklæring den 6. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 3 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 3**

I sag nr. 3 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 16. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt ved den første henvendelse, idet forvaltningen havde været 11 arbejdsdage om at kvittere for henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 14. december 2010.

Den anden henvendelse findes i sagens akter, men fremgår ikke af sagens journal, ligesom et svar på henvendelsen af 14. december 2010 ikke fremgår af sagens journal eller akter.

Da jeg forudsætter, at jeg har modtaget alle akter i sagen, må jeg lægge til grund, at henvendelsen endnu ikke var besvaret, da forvaltningen fremsendte sagen til mig den 25. februar 2011. Jeg kan på denne baggrund konstatere, at tilbagemeldingsgarantien ikke blev overholdt.

### **Sag nr. 4**

I sag nr. 4 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 16. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt ved den første henvendelse, idet forvaltningen havde været 11 arbejdsdage om at kvittere for henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 19. januar 2011, og den blev besvaret den 31. januar 2011.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 2. februar 2011.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 8 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 5**

I sag nr. 5 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 16. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt, idet forvaltningen havde været 11 arbejdsdage om at kvittere for henvendelsen.

#### **Sag nr. 6**

I sag nr. 6 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 15. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var overholdt, idet forvaltningen havde kvitteret 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 7**

I sag nr. 7 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 15. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var overholdt, idet forvaltningen havde kvitteret 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 8**

I sag nr. 8 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 16. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt, idet forvaltningen havde været 11 arbejdsdage om at kvittere for henvendelsen.

#### **Sag nr. 9**

I sag nr. 9 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og den blev besvaret den 7. december 2010 med ønske om yderligere dokumentation.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 10**

I sag nr. 10 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 16. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt ved den første henvendelse, idet forvaltningen havde været 11 arbejdsdage om at kvittere for henvendelsen.

Den anden henvendelse blev modtaget den 8. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 20. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 22. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt ved den anden henvendelse, idet forvaltningen havde kvitteret 8 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.5.1 Sammenfatning**

10 af 14 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

17 af 10 henvendelser var tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt.

11 af 14 henvendelser var henvendelsen ikke besvaret.

*Jeg finder dette meget beklageligt.*

*Et eksempel på en kvitteringsskrivelse anvendt af den decentrale enhed er, som følger:*

**”Vedrørende din ansøgning om hjælp til husleje.**

Vi har modtaget din ansøgning den 1.12.2010.

Vi har desværre ikke færdigbehandlet din ansøgning. Socialcenter København har grundet mange henvendelser og deraf en større mængde sager ikke altid mulighed for at overholde sagsbehandlingsfristen som er på 3 uger. Dette skal vi naturligvis beklage.

Din ansøgning forventes på denne baggrund først at være færdigbehandlet indenfor de næste 3 uger.

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os.

Venlig hilsen”

*Jeg går ud fra, at det ikke i det konkrete tilfælde var muligt at oplyse den sagsbehandler eller det team, der behandlede sagen.*

*Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger i kap. 4.3.4.*

*Jeg har ikke yderligere bemærkninger til kvitteringsskrivelsen, som den fremstår ovenfor.*

*Jeg har noteret mig, at forvaltningen i et brev af 2. september 2011 er fremkommet med følgende bemærkninger:*

*”...*

*I 6 af 10 henvendelser er der sendt en tilbagemeldingsgaranti med 1 dags forsinkelse, hvilket kan tyde på en misforståelse omkring optællingsmåden for antal arbejdsdage. Socialforvaltningen vil nu i retningslinjerne indarbejde et par eksempler på optælling af ”10 arbejdsdage” for at tydeliggøre dette.*

*Socialforvaltningen vil endvidere som led i den fortsatte fokus og opmærksomhed omkring efterlevelse af tilbagemeldingsgarantiens indhold videreformidle konklusionerne af Borgerrådgiverens undersøgelse på forvaltningens hjemmeside på SOF-kknet, når den endelige rapport foreligger.”*

*Jeg ser positivt på begge tiltag som en del af forvaltningens løbende fokus på tilbagemeldingsgarantien.*

## **5.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN**

Borgerrådgiveren har modtaget 13 sager fra forvaltningen. Af hensyn til sammenligningen med de øvrige forvaltninger har jeg til brug for undersøgelsen udvalgt de 10 første sager indkommet efter den 1. december 2010, som ønsket i høringen af 12. januar 2011.

I de 10 sager indgår 10 henvendelser. Der indgår én henvendelse i hver sag.

### **Sag nr. 1**

Henvendelsen blev modtaget den 6. december 2010, og den blev besvaret den 22. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 20. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt, idet besvarelsen forelå 12 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 2**

Henvendelsen blev modtaget den 2. december 2010, og den blev besvaret den 17. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 16. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien var ikke overholdt, idet besvarelsen forelå 11 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 3**

Henvendelsen blev modtaget den 2. december 2010, og den blev besvaret den 17. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 16. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt, idet besvarelsen forelå 11 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 4**

Henvendelsen blev modtaget den 2. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 16. december 2010.

Den sidste interne færdigmelding af projektet var den 27. januar 2011, men der foreligger intet i journalen eller sagens akter, der tilkendegiver, at modtageren har fået et svar på henvendelsen af 2. december 2010.

Da jeg forudsætter, at jeg har modtaget alle akter i sagen, må jeg lægge til grund, at henvendelsen endnu ikke var besvaret, da forvaltningen fremsendte sagen til mig den 18. februar 2011. Jeg kan på denne baggrund konstatere, at tilbagemeldingsgarantien ikke blev overholdt.

### **Sag nr. 5**

Henvendelsen blev modtaget den 2. december 2010.



Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 16. december 2010.

Den sidst interne e-mail var af 6. december 2010, men der foreligger intet svar til modtageren i journalen eller i sagens akter.

Da jeg forudsætter, at jeg har modtaget alle akter i sagen, må jeg lægge til grund, at henvendelsen endnu ikke var besvaret, da forvaltningen fremsendte sagen til mig den 18. februar 2011. Jeg kan på denne baggrund konstatere, at tilbagemeldingsgarantien ikke blev overholdt.

#### **Sag nr. 6**

Henvendelsen blev modtaget den 3. december 2010, og den blev besvaret den 8. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 17. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 3 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 7**

Henvendelsen blev modtaget den 3. december 2010, og den blev besvaret den 7. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 17. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 2 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 8**

Henvendelsen blev modtaget den 6. december 2010, og den blev besvaret den 10. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 20. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 4 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 9**

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og den blev besvaret den 10. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 7 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 10**

Henvendelsen blev modtaget den 2. december 2010, og den blev besvaret den 6. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 16. december 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 2 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.6.1 Sammenfatning**

5 af 10 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

I 3 ud af 5 henvendelser blev der ikke sendt en tilbagemelding i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

I 2 ud af 10 henvendelser findes ingen besvarelse af henvendelserne.

*Jeg finder dette meget beklageligt.*

*Resultatet i denne konkrete undersøgelse harmonerer dårligt med forvaltningens udtalelse af 17. februar 2011, hvori konstateres, at tilbagemeldingsgarantien "helt generelt overholdes af Teknik- og Miljøforvaltningen".*

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

## **5.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN**

De 10 sager består af i alt 15 henvendelser, der fordeles således:

Sag nr. 1: 2 henvendelser

Sag nr. 2: 1 henvendelse

Sag nr. 3: 2 henvendelser

Sag nr. 4: 3 henvendelser

Sag nr. 5: 2 henvendelser

Sag nr. 6: 1 henvendelse

Sag nr. 7: 1 henvendelse

Sag nr. 8: 1 henvendelse

Sag nr. 9: 1 henvendelse

Sag nr. 10: 1 henvendelse

### **Sag nr. 1**

I sag nr. 1 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 15. september 2010, og den blev besvaret den 18. oktober 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 6. oktober 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt, idet besvarelsen forelå 22 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen, og der ikke blev afsendt nogen kvittering.

Den anden henvendelse blev modtaget den 1. november 2010.

Et svar på henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

Forvaltningen har i et brev af 8. september 2011 til Borgerrådgiveren bemærket, at det fremgår af sagens journal, at henvendelsen var en ansøgning om befordringsgodtgørelse, der blev behandlet samme dag som den blev modtaget i jobcentret, dvs. den 1. november 2010. Jobcentret sendte således en bevilling til Ydelsesservice. Herudover fremgår det af journalen, at jobcentret den 5. november 2010 kontaktede borgeren pr. telefon og oplyste, at der var givet en bevilling, og at borgeren skulle kontakte Ydelsesservice, hvis pengene ikke blev overført i løbet af den efterfølgende uge.

På baggrund af disse oplysninger er jeg enig med forvaltningen i, at besvarelsen forelå 5 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen. Henvendelsen var derfor ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

### **Sag nr. 2**

I sag nr. 2 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev besvaret den 1. november 2010, heraf fremgår det, at henvendelsen er modtaget den 27. oktober 2010. Henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 10. november 2010.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 3 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **Sag nr. 3**

I sag nr. 3 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 22. juni 2010, og den blev besvaret den 20. juli 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 6. juli 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt ved den første henvendelse, idet besvarelsen forelå 20 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen, og der ikke var blevet afsendt nogen kvittering.

Den anden henvendelse blev modtaget den 1. november 2010, og der blev kvitteret herfor den 1. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. november 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt ved den anden henvendelse, idet kvitteringen forelå 22 arbejdsdage efter modtagelse på kvitteringen.

### **Sag nr. 4**

I sag nr. 4 indgik 3 henvendelser.

Den første henvendelse blev modtaget den 1. marts 2010.

Et svar på henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

Forvaltningen har i et brev af 8. september 2011 til Borgerrådgiveren bemærket, at henvendelsen vedrørte ændring af studiested i forbindelse med revalidering, og at det desværre ikke er noteret i journalen, ligesom det heller ikke fremgår af sagen, at henvendelsen er blevet besvaret. Jobcentret har over for forvaltningen oplyst, at en sagsbehandler var i telefonisk kontakt med borgeren på det pågældende tidspunkt og orienterede borgeren om, at ændring af studiestedet var blevet bevilliget.

Ud fra disse oplysninger må jeg lægge til grund, at henvendelsen er blevet besvaret. Da det ikke har været muligt for forvaltningen at oplyse datoen for sagsbehandlerens telefoniske henvendelse til borgeren, kan jeg ikke lægge til grund, at tilbagemeldingsgarantien blev overholdt ved den første henvendelse.

Herudover skal jeg bemærke, at jeg finder det beklageligt, at forvaltningen ikke udarbejdede et notat af telefonsamtalen med borgeren i overensstemmelse med offentlighedslovens § 6, stk. 1, (lov nr. 572 af 19. december 1985 om offentlighed i forvaltningen).

Den anden henvendelse blev modtaget den 5. oktober 2010, og den blev besvaret den 3. november 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 19. oktober 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev ikke overholdt ved den anden henvendelse, idet besvarelsen forelå 21 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

Det fremgår ikke ved stempel, hvornår den tredje henvendelse blev modtaget, men jeg lægger til grund, at henvendelsen blev modtaget den 30. november 2010, da dette var den første hverdag efter dateringen ved underskriften.

Den tredje henvendelse blev besvaret den 13. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 14. december 2010.

Den tredje henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 9 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

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

I sag nr. 5 indgik 2 henvendelser.

Den første henvendelse blev besvaret den 1. november 2010, heraf fremgår det ikke, hvornår henvendelsen var modtaget. Henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

Jeg kan ikke uden den oprindelige henvendelse eller en dato herom i besvarelsen afgøre, hvorvidt tilbagemeldingsgarantien blev overholdt i den første henvendelse.

Den anden henvendelse blev modtaget den 9. november 2010, og den blev besvaret den 18. november 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 23. november 2010.

Den anden henvendelse var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 7 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 6**

I sag nr. 6 indgik 1 henvendelse.

Der blev kvitteret for henvendelsen den 28. maj 2010, heraf fremgår det, at henvendelsen var modtaget den 28. maj 2010. Henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 11. juni 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvittering forelå samme dag som modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 7**

I sag nr. 7 indgik 1 henvendelse.

Der blev kvitteret for henvendelsen den 14. oktober 2010. Henvendelsen var mundtlig og givet den 14. september 2010. Journal med et referat af henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

*Jeg bemærker, at idet henvendelsen var mundtligt, var kvittering herfor ikke et krav efter tilbagemeldingsgarantien.*

#### **Sag nr. 8**

I sag nr. 8 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 26. august 2010.

Et svar på henvendelsen fremgår ikke af sagens akter.

Forvaltningen har i et brev af 8. september 2011 til Borgerrådgiveren bemærket, at henvendelsen er en kopi af et brev til Ydelsesservice, som borgeren har valgt også at sende til sin sagsbehandler

i jobcentret til orientering. På baggrund heraf har forvaltningen fundet, at jobcentret ikke skulle have kvitteret for modtagelsen af denne henvendelse. Forvaltningen har desuden bemærket, at Ydelsesservice i et brev af 7. september 2010 kvitterede for henvendelsen.

Som beskrevet under afsnit 4.3.1 ovenfor, 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. Dette må forstås, som også værende gældende i den enkelte forvaltning, således at det er den enkelte enhed i forvaltningen, der har ansvaret for tilbagemeldingen i sager vedrørende den pågældende enhed.

Jeg er derfor enig med forvaltningen i, at henvendelsen ikke var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

#### **Sag nr. 9**

I sag nr. 9 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 21. december 2010, og den blev besvaret den 28. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 6. januar 2011.

Henvendelsen var ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien, idet besvarelsen forelå 3 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

#### **Sag nr. 10**

I sag nr. 10 indgik 1 henvendelse.

Henvendelsen blev modtaget den 1. december 2010, og der blev kvitteret herfor den 2. december 2010.

Fristen for tilbagemelding ved kvittering var den 15. december 2010.

Tilbagemeldingsgarantien blev overholdt, idet kvitteringen forelå 1 og således færre end 10 arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen.

### **5.7.1 Sammenfatning**

6 af 15 henvendelser var omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

I 3 af 6 henvendelser blev tilbagemeldingsgarantien ikke overholdt.

I 2 af 15 henvendelser var det ikke muligt at afgøre, om tilbagemeldingsgarantien var overholdt.

*Jeg finder dette meget beklageligt.*

*Et eksempel på en kvitteringsskrivelse anvendt af den decentrale enhed er som følger:*

**”Vedrørende: [Borgerens navn]**

Jobcenter København, Nyropsgade skal hermed bekræfte modtagelsen af din ansøgning om forlængelse af revalidering i henhold til Lov om aktiv socialpolitik § 56.

Jobcentret kan oplyse, at din ansøgning vil blive behandlet indenfor 2 måneder fra modtagelsen af ansøgningen.

Såfremt jobcentret ikke kan overholde tidsfristen vil du høre fra os på ny.

Med venlig hilsen

[Medarbejderens navn], Jobcenter Nyropsgade”

*Jeg skal gøre opmærksom på, at et sagsbehandlernavn eller team skal tilstræbes, jf. Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006.*

*Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger i kap. 4.3.4.*

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

*De 61 modtagne sager vedrørende henvendelser til kommunens syv forvaltninger vedrører i alt 80 henvendelser, hvoraf 40 er omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af disse 40 henvendelser har forvaltningerne givet rettidig og korrekt tilbagemelding i 13 tilfælde. Omvendt har forvaltningerne i 28 tilfælde undladt at opfylde tilbagemeldingsgarantien, hvilket svarer til 68 % af tilfældene. I syv af de 28 tilfælde har svar på henvendelsen ikke fremgået af sagens akter.*

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

*Med Borgerrådgiverens anden generelle egen driftundersøgelse af tilbagemeldingsgarantien kan jeg konstatere, at overholdelsen heraf fortsat er en udfordring. I rapporten fra 13. maj 2008 koncentreret omkring de syv borgmestersekretariater var den manglende overholdelse ligeledes 68 %. Jeg kan med denne undersøgelse konstatere, at overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien også volder problemer for de decentrale enheder.*

*Flere forvaltninger har udfoldet omfattende bestræbelser på at overholde tilbagemeldingsgarantien. Flere forvaltninger har eksempelvis dækkende og tilgængelige retningslinjer. Trods dette er overholdelsesprocenten fortsat for lav.*

*Jeg anbefaler derfor, at alle forvaltninger opretholder et hensigtsmæssigt fokus på tilbagemeldingsgarantien.*

*Jeg vil i den forbindelse fremhæve, at det af den tværgående juridiske koordinationsgruppe udarbejdede fælles fundament fremgår, at kvalitet i sagsbehandlingen som minimum er ensbetydende med, at man som borger får rettidigt svar på sine henvendelser, og at forvaltningerne derfor bør fokusere på overholdelsen af de allerede eksisterende fælles mål; opfyldelsen af tidsfristen for besvarelse af indsigt/aktindsigt samt efterlevelse af tilbagemeldingsgarantien på 10 arbejdsdage.*

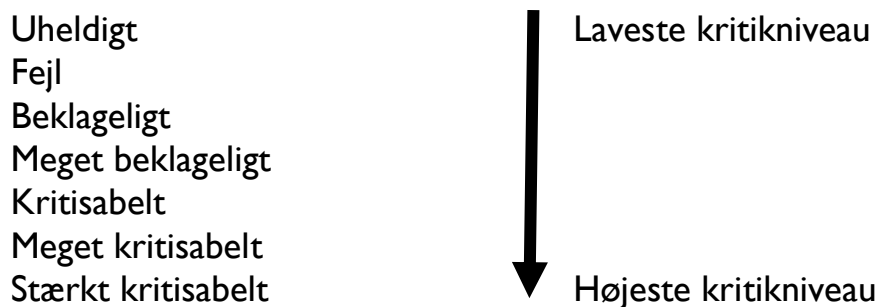
*Jeg går ud fra, at forvaltningerne vil tage de nødvendige skridt for at sikre sig, at tilbagemeldingsgarantiens indhold og konklusionerne af denne undersøgelse gøres kendt blandt de relevante medarbejdere.*



# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådgiverens 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 Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren 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.”



TILBAGEMELDINGSGARANTIEN

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.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)