



Kultur- og Fritidsforvaltningen
Direktionen

Sendt pr. e-mail d.d.

18-06-2018

Sagsnr.
2018-0108359

Dokumentnr.
2018-0108359-5

Afslutning af undersøgelse

Ved brev af 17. april 2018 skrev jeg til Kultur- og Fritidsforvaltningen, at jeg var kommet i tvivl om hvorvidt journaliseringspraksis hos Borgerservice København Nordvest specifikt og Københavns Kommune Borgerservice i almindelighed, overholder de krav, der gælder til journalisering. Tvivlen angik nærmere hvorvidt borgerservice journaliserer dokumenter, som modtages fra borgerne med henblik på videresendelse til andre, herunder f.eks. Udbetaling Danmark.

Spørgsmålet udsprang af en konkret, hvor en borger havde indleveret dokumentation til borgerservice, der skulle videresendes til Udbetaling Danmark, som efter det oplyste aldrig modtog materialet, hvilket fik negative konsekvenser for borgerens ydelse. Borgeren havde ikke mulighed for at finde ud af, hvad der var gået galt og hvem, der havde ansvaret for det, blandt andet fordi Københavns Kommune ikke havde journaliseret dokumenterne.

Jeg bad i den forbindelse forvaltningen om at afklare spørgsmålet og orientere mig om, hvorvidt det forholder sig som angivet. Jeg bad også forvaltningen oplyse mig om, hvad det eventuelt har givet forvaltningen anledning til.

Borgerrådgiveren modtog Kultur- og Fritidsforvaltningens svar på ovenstående den 1. juni 2018 i form af en kortfattet e-mail fra forvaltningens direktion.

Jeg forstår forvaltningens svar således, at borgerservice generelt ikke har haft praksis for at journalisere dokumenter, der er modtaget med henblik på videresendelse, men fremadrettet vil sikre journalisering.

Jeg noterer således, at forvaltningen har ændret journaliseringspraksis på baggrund af min henvendelse af 17. april 2018. Jeg må efter forvaltningens svar lægge til grund, at Københavns Kommune Borgerservice nu løbende journaliserer ekspeditioner hvor borgerservice agerer mellemlid mellem borgerne og rette myndighed, hvad enten det sker som følge af en forpligtelse eller som en service til borgerne.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

Jeg finder det meget beklageligt, at dette ikke er sket tidligere. Jeg er ikke oplyst om omfanget af den manglende journalisering, men jeg antager, at det drejer sig om et stort antal tilfælde. Forvaltningen har oplyst, at borgerservice hidtil har stemplet de omhandlede dokumenter som modtaget og genudleveret dem til borgeren. Borgerne har således i almindelighed haft bevis for indleveringen og tidspunktet, hvilket dog ikke gjaldt i den konkrete sag.

Jeg går ud fra, at Kultur- og Fritidsforvaltningen i forbindelse med den indscanning, der også tidligere er foregået og i forbindelse med den nye journaliseringspraksis samtidig overholder underretningskravene i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. Hvis der er tvivl om rækkevidden heraf, kan spørgsmålet afklares med forvaltningens DPO Business Partner.

Jeg foretager ikke yderligere i sagen på det foreliggende grundlag.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiveren



/Emilie Marie Wilson Ramstad
Jurist