

# Klar RET

JUNI 2018

*Borgerrådgiverens guide om pligten til at svare borgerne*



---

“Hver eneste henvendelse skal besvares på den måde og i den form, der stemmer overens med den enkelte borgers behov og forudsætninger. Vores pligt til at svare på borgernes henvendelser følger af god forvaltnings-skik”.

**SIDE 2**

# VI HAR PLIGT TIL AT SVARE BORGERNE

---

Denne KlarRet handler om den pligt, vi som medarbejdere i Københavns Kommune har, til at svare på borgernes henvendelser indenfor rimelig tid, og om borgernes ret til at få et svar indenfor rimelig tid, når de henvender sig til os i kommunen.

Som medarbejder i kommunen møder man hver dag forskellige former for kommunikation fra borgerne, f.eks.: breve, e-mails, sikre e-mails, Digital Post, kommentarer på Facebook, telefonopkald, SMS og elektroniske ansøgningsblanketter.

Hver eneste henvendelse skal besvares på den måde og i den form, der stemmer overens med den enkelte borgers behov og forudsætninger. Vores pligt til at svare på borgernes henvendelser følger af god forvaltningsskik.

## LIDT OM GOD FORVALTNINGSSKIK

Reglerne for kommunens sagsbehandling findes i forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, og på det sociale område også i retssikkerhedsloven. Det er retsregler, som sikrer borgerens retssikkerhed. Herudover findes der generelle retningslinjer for borgerbetjening, som er fastlagt af uskrevne retsgrundsætninger og adfærdsnormer. Det gælder blandt andet for god forvaltningsskik.

Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler for den borgerbetjening, kommunen yder. Principperne baserer sig i høj grad på praksis fra Folketingets Ombudsmand. God forvaltningsskik bygger på generelt accepterede normer for sund fornuft og på alment menneskelige hensyn med krav om venlighed og hensynsfuldhed over for borgerne.

---

Forvaltningen skal være venlig og hensynsfuld  
Forvaltningen skal være så åben som mulig  
Forvaltningen skal skabe tillid

---

Det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan virke på borgeren, ligesom vi har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Det er også god forvaltningsskik at udvise åbenhed og tilrettelægge arbejdet, så at sagerne ekspederes hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.

Når vi svarer borgerne, skal vi altså være orienteret imod den enkeltes behov og udvise venlig og imødekommende adfærd.

Når vi svarer borgerne, skal vi også gøre det på en måde, så borgerne føler sig godt behandlet og får et svar i et sprog, som er forståeligt.

#### LIDT OM SPROGET

Når vi skriver til eller taler med borgeren, skal vi være opmærksomme på, om vi er umiddelbart forståelige, og om vi får forklaret eventuelle fagudtryk, som af hensyn til forståelsen er en nødvendig del af kommunikationen med borgerne. Fagudtryk bør forklares eller undgås, hvis ikke de er nødvendige.

Vi skal også være opmærksomme på, at vi rent faktisk får svaret fyldestgørende på borgernes henvendelser. En fyldestgørende besvarelse kræver, at vi lytter og er åbne og konstruktive i forhold til, hvad den enkelte borger ønsker at opnå med sin henvendelse til kommunen.



---

Som medarbejdere i kommunen (...) repræsenterer [vi] en offentlig myndighed og er den professionelle part i forholdet mellem borger og kommune. Det skal vores kommunikation afspejle (KlarRet 12).

---

Se [KlarRet 12](#) om professionel skriftlig kommunikation for at få mere viden om, hvordan vi kommunikerer skriftligt med borgerne.

En besvarelse af en borgers henvendelse kan få karakter af vejledning. Vi skal være opmærksomme på, hvornår vi vejleder, og hvornår vejledningen får karakter af en afgørelse. Når vi som ansatte i kommunen informerer borgerne om deres rettigheder, er det vejledning, men afhængig af situationen kan det let blive til en mundtlig afgørelse eller kan i hvert fald blive opfattet som sådan af modtageren. Det er vigtigt, at vi kan skelne imellem de to situationer, da vi ellers ubevidst kan komme til at stille borgerne dårligere. Du kan læse mere om forskellen mellem at yde vejledning og træffe afgørelse i [KlarRet 16](#).

#### INDENFOR RIMELIG TID OG PÅ OPLYST GRUNDLAG

Vi skal besvare borgernes henvendelser indenfor rimelig tid. I Københavns Kommune betyder rimelig tid – for så vidt angår skriftlige henvendelser – maksimalt 10 arbejdsdage, da Københavns Kommunes Borgerrepræsentation har vedtaget en tilbagemeldingsgaranti.

Tilbagemeldingsgarantien betyder, at borgerne skal have et svar på deres henvendelse indenfor 10 arbejdsdage, og hvis ikke det er muligt, skal de have en tilbagemelding om, hvornår de kan forvente at få et svar. I tilbagemeldingen skal vi oplyse, om der gælder en lovfæstet frist for den type henvendelse, der er tale om, og vi skal tilstræbe altid at oplyse navnet på en

konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Tilbagemeldingsgarantien omfatter kun skriftlige henvendelser. Skriftlige henvendelser skal forstås i bredest mulige forstand.

## ÈN KOMMUNE

En kommune udgør en enhedsforvaltning, dvs. én samlet myndighed. Det gælder også for Københavns Kommune, og det forpligter os til at arbejde sammen i hele kommunen. Læs [KlarRet 20](#) om samarbejde og koordinering i kommunen.

Der findes ikke en overordnet fastsat frist for, hvad rimelig tid er for en besvarelse af borgernes mundtlige henvendelser. Det følger imidlertid på det sociale område af retssikkerhedslovens § 3, som handler om hurtighedsprincippet, at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt.

Det betyder, at vi med skyldig hensyntagen til kompleksiteten i den enkelte sag skal behandle sagerne så hurtigt som muligt for ikke at belaste borgerne med unødigt ventetid.

Vi skal se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov. Det betyder, at vi skal sagsbehandle og træffe afgørelse i forhold til alle de former for hjælp i den sociale lovgivning, der er relevante for borgeren. Det gælder uanset, om borgeren har søgt om den konkrete støtte eller hjælp. Læs mere om koordinering og samarbejde mellem forvaltninger og enheder i [KlarRet 10](#).

Vi må ikke træffe afgørelse i en sag, før sagen er tilstrækkelig oplyst, og omvendt må vi ikke indhente oplysninger blot for at udsætte en afgørelse. Læs mere om hvordan du oplyser en sag i [KlarRet 5](#) om undersøgelsesprincippet.

Der vil naturligvis være længere ventetid på svar i sager, som er meget komplekse, og som måske involverer flere enheder eller flere forvaltninger.

Der vil naturligvis også være længere ventetid, hvis der er flere oplysninger, der skal tilvejebringes i sagen.

Lang sagsbehandlingstid kan i sig selv medføre et retstab for borgeren, og derfor skal vi behandle sagerne så effektivt, hurtigt og økonomisk forsvarligt som muligt.

For at borgerne skal vide, hvilke forventninger de kan have til vores sagsbehandlingstid, bestemmer retssikkerhedslovens § 3 stk. 2, at kommunalbestyrelserne inden for det sociale område skal fastsætte frister på de enkelte sagsområder for, hvor lang tid der må gå, fra vi i kommunen modtager en ansøgning, til vi skal have truffet en afgørelse. Disse frister skal være offentliggjort.

Oversigten over sagsbehandlingsfristerne i Københavns Kommune findes på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk/artikel/sagsbehandlingsfrister](http://www.kk.dk/artikel/sagsbehandlingsfrister).

Det forventes, at vi som medarbejdere er bekendt med de sagsbehandlingsfrister, som er gældende for vores arbejdsområde, og at vi overholder fristerne, når vi besvarer henvendelser fra borgerne.

Kan den fastsatte frist ikke overholdes, skal den enkelte borger have klar besked om, hvornår han eller hun kan forvente at få en afgørelse.

### LIDT OM ALT DET ANDET SOM KAN VÆRE RELEVANT FOR SVARET

Københavns Kommunes Borgerrepræsentation har blandt andet for at hjælpe os med at navigere i samspillet med borgerne vedtaget et værdigrundlag, som gælder for alle Københavns Kommunes medarbejdere.

Værdigrundlaget er et fælles udgangspunkt og en overordnet beskrivelse af, hvorfor kommunen er til, hvilke opgaver vi har, og hvordan vi skal løse opgaverne.

Af værdigrundlaget fremgår det blandt andet, at kommunen er en offentlig servicevirksomhed, som skal være bevidst om kvaliteten af sine serviceydelser, og at vi skal møde brugerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Det gør vi, når vi besvarer henvendelser fyldestgørende, i et forståeligt sprog og indenfor rimelig tid.

#### KØBENHAVNS KOMMUNES VÆRDIGRUNDLAG OG KODEKS

Værdigrundlaget er vedtaget af Borgerrepræsentationen. Her fremgår bl.a. følgende: "kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid".

Kommunens kodeks er ligeledes vedtaget af Borgerrepræsentationen og indeholder grundlæggende principper, som vi som kommunens ansatte – foruden de forvaltningsretlige spilleregler og normer – skal overholde, når vi handler, træffer beslutninger og afgørelser.

mere om de syv pligter i [KlarRet 18](#) om regler og normer for ansatte i Københavns Kommune.

Borgerrepræsentationen har også vedtaget et kodeks med syv centrale pligter, som gælder for alle medarbejdere i Københavns Kommune. På samme måde som værdigrundlaget er kodekset med til at sikre borgerne en korrekt behandling, bl.a. at de får svar på deres henvendelser. De syv centrale pligter, som fremgår af Kodeks, udgør et grundlag for vores arbejde og hjælper os til at sikre, at vi gør det, der er korrekt, i en given situation.

De syv centrale pligter i kommunens kodeks er: lovlighed, sandhed, faglighed, partipolitisk neutralitet, ansvar og ledelse, udvikling og samarbejde samt åbenhed om fejl. Du kan læse

Sidst men ikke mindst henviser Borgerrådgiveren ofte til 'stafetprincippet'. Stafetprincippet er med til at sikre, at borgernes henvendelser bliver videregivet til og besvaret af de rigtige enheder.

Stafetprincippet er et billede på, hvordan kommunen ideelt set skal arbejde sammen. Hver for sig repræsenterer enhederne ekspertise, specialisering og kompetence. Men for at komme i mål med stafetten, som er borgerens problem eller ønske, er det helt essentielt, at vi er gode til både at aflevere og at modtage. Taber vi stafetten/problemet undervejs, har hele løbet været spildt. Det tæller kun, når vi sikrer overgangen, hver gang vi afleverer og modtager: Når vi får løst problemet og kommer i mål.

---

## HUSKELISTE

---

- Vi skal svare borgerne
- Vi skal opføre os professionelt og sagligt
- Vi skal være orienteret imod borgernes behov og udvise venlig og imødekommende adfærd
- Vi skal efterleve stafetprincippet
- Hvis vi efterlever disse fire enkle principper – som alle er udtryk for god forvaltningsskik – er der god mulighed for, at borgerne får et relevant svar på deres henvendelse

---

## LÆS MERE

[Forvaltningsloven](#)

[Offentlighedsloven](#)

[Databeskyttelsesloven](#)

[Databeskyttelsesforordningen](#)

[Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område](#) (retssikkerhedsloven). Her kan du læse mere om pligten til at fastsætte tidsfrister for besvarelse af ansøgninger og hurtighedsprincippet

Læs mere om [Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti](#)

Find alle [Borgerrådgiverens udgaver af KlarRet](#)

[Folketingets Ombudsmands myndighedsguide](#)

[Københavns Kommunes værdigrundlag](#)

[Kodeks for Københavns Kommune](#)

## KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd, vejledning og undervisning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk).

Læs mere om Borgerrådgiveren og find tidligere udgaver af KlarRet, undersøgelser og årsberetninger på [kk.dk/borgerraadgiveren](http://kk.dk/borgerraadgiveren).

Er du medarbejder i kommunen, kan du også benytte dig af kommunens interne juridiske hotline, Borgerrådgiverlinjen, hvor du kan få vejledning og svar på forvaltningsretlige spørgsmål. Kontaktoplysninger og mere information finder du på KKintra (internt link til Københavns Kommunes intranet).

Du kan også følge Borgerrådgiveren på [facebook.com/borgerraadgiveren](https://facebook.com/borgerraadgiveren).

