

ORIENTERING OM SAGSBEHANDLINGSFRISTER PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE

BILAG



KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER OG VURDERINGER	5
1.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN	5
1.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN	6
1.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN	6
1.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN	7
1.5 SOCIALFORVALTNINGEN	8
1.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN	9
1.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN	10
BILAG 2 – METODE	11
2.1 GENERELT FOR BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER	11
2.2 DENNE UNDERSØGELSES METODE	11
2.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	11
BILAG 3 – VURDERINGSGRUNDLAG	13
3.1 DET JURIDISKE GRUNDLAG	13
3.2 DOKUMENTATIONSGRUNDLAGET (DATA)	14
BILAG 4 – BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV	16
BILAG 5 – FORVALTNINGERNES HØRINGSSVAR	19

BILAG I – BORGERRÅDGIVERENS OBSERVATIONER OG VURDERINGER

Jeg iværksatte ved breve af 5. september 2014 til alle syv forvaltninger min undersøgelse om orientering om sagsbehandlingsfrister på kommunens hjemmeside. I mine breve bad jeg forvaltningerne om at oplyse mig om på hvilke områder, de har fastsat sagsbehandlingsfrister eller på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister, og hvorledes forvaltningerne har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister. Jeg bad i denne sammenhæng særligt om, at forvaltningerne orienterede mig om, hvilke overvejelser forvaltningerne har haft om orientering via Københavns Kommunes hjemmeside.

Forvaltningernes besvarelse findes som bilag 5 i denne bilagsrapport.

Jeg har for overskuelighedens skyld valgt at gennemgå mine observationer og vurderinger for hver enkelt forvaltning.

I.1 ØKONOMIFORVALTNINGEN

Økonomiforvaltningen oplyser i brev af 29. oktober 2014, at forvaltningen har sagsbehandlingsfrister vedrørende aktindsigt og tilbagemeldingsgarantien.

Sagsbehandlingsfristerne er offentliggjort på kk.dk og findes på generelle sider, som administreres af Kultur- og Fritidsforvaltningen. Økonomiforvaltningen bidrager aktivt til vedligeholdelse og opdatering af siderne.

Økonomiforvaltningen oplyser endvidere, at det ved valg af kommunikationsform er afgørende, at informationen er korrekt, overskuelig og informativ for borgerne, samt at sagsbehandlingsfristerne er nemme at finde på hjemmesiden.

Afslutningsvist oplyser Økonomiforvaltningen, at Kultur- og Fritidsforvaltningen, for at imødekomme behovet for, at fristerne er nemme at finde på hjemmesiden, aktuelt arbejder på at samle alle forvaltningernes sagsbehandlingsfrister på en side for hver forvaltning samt en side med generel information om sagsbehandlingsfrister i Københavns Kommune.

Jeg har ikke konkrete observationer og vurderinger som følge af Økonomiforvaltningens redegørelse for orientering af borgerne om sagsbehandlingsfrister, og henviser til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Økonomiforvaltningen er i brev af 16. marts 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

”... nylige relancering af Københavns Kommunes hjemmeside kk.dk nu gør det muligt for borgerne at få en samlet oversigt over alle forvaltningernes sagsbehandlingsfrister...

... Da Økonomiforvaltningen som udgangspunkt ikke træffer borgerrettede myndighedsafgørelser har forvaltningen ikke særskilte sagsbehandlingsfrister, men følger generelle bestemmelser i offentlighedsloven, forvaltningslovens samt Borgerrepræsentationens beslutning fra 1. juni 2006 om forpligtet tilbagemeldingsgaranti inden for 10 arbejdsdage. Forvaltningen vurderer derfor ikke, at der er behov for særlig information herom.”

Forvaltningens bemærkninger giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

I.2 KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNINGEN

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser i brev af 28. oktober 2014, at forvaltningen *har frister fastsat i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2* i Københavns Borgerservice – Tillæg 65+ vedrørende ansøgninger om personligt tillæg og helbredstillæg og i Betaling og Kontrol – Team Ejendomsskat vedrørende ansøgninger om lån til beboerindskud.

Sagsbehandlingsfristerne for ansøgninger om personligt tillæg og helbredstillæg oplyses til ansøgerne i enhedens kvittering for modtagelse af ansøgningen, og kan findes på kk.dk. Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser endvidere, at sagsbehandlingsfristerne ønskes offentliggjort i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens publikation ”Ældre i København”, og at der arbejdes på dette aktuelt. Endelig oplyser Kultur- og Fritidsforvaltningen, at sagsbehandlingsfristerne er harmoniseret med Socialforvaltningens sagsbehandlingsfrister vedrørende den samme type ansøgninger.

Sagsbehandlingsfristerne for ansøgninger om lån til beboerindskud er offentliggjort på kk.dk.

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser i brev af 28. oktober 2014, at forvaltningen *har frister fastsat direkte i lov eller på baggrund af god forvaltningsskik* i Stadsarkivet og Bryllupskontoret.

Sagsbehandlingsfristerne i Stadsarkivet fremgår af arkivloven, og er ikke offentliggjort på kk.dk. Der foreligger ikke oplysninger om, at fristerne er offentliggjort på anden vis.

Sagsbehandlingsfristerne i Bryllupskontoret er præget af sæsonudsving, og den aktuelle sagsbehandlingsfrist fremgår af kk.dk.

Afslutningsvist oplyser Kultur- og Fritidsforvaltningen, at der oplyses om fristerne for tilbagemeldingsgarantien på kk.dk.

Da jeg mener, at borgerne bør have adgang til så mange informationer som muligt vedrørende sagsbehandlingsfristerne, henstiller jeg til, at Stadsarkivets sagsbehandlingsfrister offentliggøres. I øvrigt henviser jeg til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Kultur- og Fritidsforvaltningen er i e-mail af 27. februar 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

”Den i arkivloven fastsatte frist for Stadsarkivets sagsbehandling fremgår nu af www.kk.dk”

Forvaltningens bemærkninger giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

I.3 BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGEN

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser i brev af 30. september 2014, at Børne- og Ungdomsforvaltningen har fastsat en generel svarfrist på forvaltningens område på 10 arbejdsdage, og at forvaltningen herudover er underlagt tilbagemeldingsgarantien og de generelle lovfastede sagsbehandlingsfrister i den forvaltningsretlige lovgivning. De nærmere sagsbehandlingsfrister fremgår af det vedlagte bilag.

Sagsbehandlingsfristerne er ikke offentliggjort for borgerne, men findes på kommunens intranet.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser endvidere, at det er besluttet, at sagsbehandlingsfristerne skal offentliggøres på kk.dk, og at materiale er fremsendt fra Børne- og Ungdomsforvaltningen til Kultur- og Fritidsforvaltningen med henblik på dette. Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyser, at forvaltningen fra Kultur- og Fritidsforvaltningen har fået oplyst, at Børne- og Ungdomsforvaltningens svarfrister først publiceres, når der er modtaget frister fra alle syv forvaltninger. Jeg kan ved søgning på kk.dk ikke se, at der på nuværende tidspunkt er sket en samlet publicering af alle forvaltningernes sagsbehandlingsfrister.

Endelig oplyser Børne- og Ungdomsforvaltningen, at der for Ungdommens Uddannelsesvejledning København gælder nationalt fastsatte sagsbehandlingsfrister. Der henvises til bilag samt Ungdommens Uddannelsesvejlednings hjemmeside vedrørende det nærmere indhold af sagsbehandlingsfristerne. Jeg har ved søgning på Ungdommens Uddannelsesvejlednings hjemmeside ikke kunnet se, at sagsbehandlingsfristerne er offentliggjort.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har, jf. ovenstående, til mig oplyst, at der er fastsat en generel svarfrist på borgerhenvendelser på forvaltningens område på 10 arbejdsdage. Min vurdering er, at fastsættelse af en sådan generel frist vedrørende al forvaltningens borgerkontakt ikke er i uoverensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, da der alene er forbud mod, at der fastsættes en frist for samtlige sociale sagsområder. Jeg er imidlertid i tvivl om hensigtsmæssigheden af, at der alene fastsættes en svarfrist for alle typer af borgerhenvendelser, da den manglende differentiering efter sagstype efter omstændighederne kan medføre, at den udmeldte sagsbehandlingsfrist ikke er realistisk. Da jeg ikke har konkret viden om, hvorvidt den generelle sagsbehandlingsfrist er realistisk, vil jeg alene bede Børne- og Ungdomsforvaltningen om at overveje, om den udifferentierede sagsbehandlingsfrist er realistisk, og på bedst mulig måde tjener til at give borgerne et retvisende billede af sagsbehandlingsfristerne i Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Da jeg mener, at borgerne bør have adgang til så mange informationer som muligt vedrørende sagsbehandlingsfristerne, henstiller jeg til, at Ungdommens Uddannelsesvejledning Københavns sagsbehandlingsfrister offentliggøres. I øvrigt henviser jeg til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Børne- og Ungdomsforvaltningen er i e-mail af 9. marts 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

”... at I ikke ved søgning på UU Københavns hjemmeside har kunnet se, at sagsbehandlingsfristerne er offentliggjort. Vedr. sagsbehandling af klager fremgår klagefristen af ndst. Link til afslag og klageprocedure, ligesom der vedr. de nationale frister er henvist til love og bekendtgørelser herom <http://www.uu.kk.dk/afslag-og-klageprocedure>, <http://www.uu.kk.dk/love-og-regler-0>.

... af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 gør vi opmærksom på at retssikkerhedsloven på BUFs område kun omfatter ydelser efter dagtilbudsloven og de særlige dagtilbud i service-loven, og således ikke er generelt gældende.”

Jeg har efter modtagelse af Børne- og Ungdomsforvaltningens e-mail af 9. marts 2015 besøgt de hjemmesider der er henvist til vedrørende Ungdommens Uddannelsesvejledning, og kan konstatere at der alene konkret er henvist til klagefristen for afgørelser og Ungdommens Uddannelsesvejlednings frist for svar på klage, mens der ikke foreligger nærmere oplysninger om eventuelle fastsatte frister for behandling af sager hvor Ungdommens Uddannelsesvejledning træffer afgørelser og ikke alene vejleder. Henvisningen til siden med love og regler angiver heller ikke nogen konkrete sagsbehandlingsfrister.

Da jeg ikke er vidende om hvilke nationale frister der er fastsat i de mange regler der er henvist til på hjemmesiden, vil jeg fortsat henstille til, at Ungdommens Uddannelsesvejledning Københavns sagsbehandlingsfrister, som minimum i det omfang de fremgår af lovgivningen, offentliggøres på en for borgerne overskuelig måde.

I.4 SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser i brev af 21. november 2014, at forvaltningen har frister fastsat i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 på en række tilbud efter serviceloven. Disse sagsbehandlingsfrister vedtages hvert år af Borgerrepræsentationen.

Sagsbehandlingsfrister for tilbud efter serviceloven offentliggøres samlet i publikationen ”Ældre i København”, som blandt andet kan læses på kk.dk, og offentliggøres desuden under de enkelte tilbud efter serviceloven på kk.dk.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser videre, at der er sket en harmonisering af sagsbehandlingsfristerne mellem forvaltningerne, således at tilbud, som gives af flere forvaltninger, har samme sagsbehandlingstid.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser i brev af 21. november 2014, at forvaltningen *har frister fastsat direkte i lov eller på baggrund af god forvaltningsskik* vedrørende tilbud efter sundhedsloven, tilbagemeldingsgarantien og reglerne om aktindsigt.

Sagsbehandlingsfrister for tilbud efter sundhedsloven er reguleret i sundhedsaftalerne. I Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev af 21. november 2014 er der ikke oplysninger om, hvordan disse sagsbehandlingsfrister offentliggøres for borgerne.

Sagsbehandlingsfrister som følge af tilbagemeldingsgarantien er offentliggjort på kk.dk.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyser afslutningsvist, at der pågår et arbejde på tværs af alle forvaltninger, som har til formål at samle oplysninger om sagsbehandlingsfrister og give et samlet overblik over sagsbehandlingsfrister i Københavns Kommune.

Da jeg mener, at borgerne bør have adgang til så mange informationer som muligt vedrørende sagsbehandlingsfristerne, henstiller jeg til, at sagsbehandlingsfristerne efter sundhedsloven offentliggøres på en sådan måde, at de er let tilgængelige for borgerne. I øvrigt henviser jeg til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er i brev af 26. februar 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

”Forvaltningen kan som tilføjelse til det tidligere fremsendte oplyse, at praksis efter Sundhedsaftalen med Region Hovedstaden 2011-2014 er, at borgernes genoptræningsplan indeholder ventetider for første patientkontakt samt oplysninger om, hvorvidt genoptræningen er almen eller specialiseret er 5 dage. Genoptræningsplanen vedlægges bilag med oplysninger om borgerens mulighed for valg af genoptræningssted.

Forvaltningen er derudover enig i, at borgerne bør have adgang til relevant information, hvorfor forvaltningen som led heri på nuværende tidspunkt er i færd med at udarbejde information om frister efter sundhedsloven, som snarest bliver tilgængelig på kommunens hjemmeside herom.”

Forvaltningens bemærkninger giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

1.5 SOCIALFORVALTNINGEN

Socialforvaltningen oplyser i brev af 4. november 2014, at forvaltningen har fastsat frister i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, og at disse er godkendt af Socialudvalget.

På Socialforvaltningens område er der lovbestemte sagsbehandlingsfrister.

Socialforvaltningen oplyser videre, at både de sagsbehandlingsfrister, som er fastsat efter bestemmelsen i retssikkerhedsloven, og som er lovbestemte, offentliggøres på kk.dk dels som en samlet oversigt og dels under de enkelte ydelser. Der oplyses endvidere om sagsbehandlingsfristerne, når forvaltningen kvitterer for modtagelse af en ansøgning, hvis ansøgningen ikke er færdigbehandlet inden 10 arbejdsdag.

Socialforvaltningen oplyser videre, at det findes naturligt at orientere borgerne om forvaltningens sagsbehandlingsfrister på kommunens hjemmeside.

Endelig oplyser Socialforvaltningen, at der er sket harmonisering af sagsbehandlingsfrister med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen på de områder, hvor begge forvaltninger behandler ansøgninger vedrørende de samme ydelser.

Jeg har ikke konkrete observationer og vurderinger som følge af Socialforvaltningens redegørelse for orientering af borgerne om sagsbehandlingsfrister og henviser til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Socialforvaltningen er i brev af 24. marts 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

”Socialforvaltningen har ingen faktuelle bemærkninger til den foreløbige rapport.

... Borgerrådgiveren anmoder dog i rapportens afsnit 3 under opfølgning om, at forvaltningen orienterer om overvejelser omkring et eventuelt behov for offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister på anden måde end digitalt for at tage hensyn til de borgere, der ikke kan bruge de digitale platforme.

... Socialforvaltningen vil overveje behovet for en trykt pjece om sagsbehandlingsfrister... Forvaltningen overvejer også andre muligheder end trykte pjecer... Forvaltningen arbejder videre med formen for borgerinformation om sagsbehandlingsfrister, således at oplysning om fristerne både er tilgængelige for borgere, der anvender digitale medier, og for borgere, der ikke kan bruge digitale platforme.”

Forvaltningens bemærkninger giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

1.6 TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser i brev af 12. oktober 2014, at ikke alle forvaltningens serviceområder, centre og enheder har sagsbehandlingsfrister fastsat ved lov, men at forvaltningen, bortset fra i to tilfælde, har fastsat interne sagsbehandlingsfrister.

Sagsbehandlingsfristerne oplyses i 35 ud af 47 tilfælde enten i forbindelse med kvittering for henvendelser eller på kk.dk. Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser, at forvaltningen vil kigge nærmere på de fem emner, hvor der ikke er offentliggjort sagsbehandlingsfrister eller gjort overvejelser herom.

Da jeg mener, at borgerne bør have adgang til så mange informationer som muligt vedrørende sagsbehandlingsfristerne, henstiller jeg til, at de sagsbehandlingsfrister, som aktuelt ikke er offentliggjort, bliver offentliggjort. Jeg beder i øvrigt forvaltningen om at overveje, om det ikke er hensigtsmæssigt, at alle forvaltningens sagsbehandlingsfrister er tilgængelige på kk.dk. I øvrigt henviser jeg til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Teknik- og Miljøforvaltningen er i e-mail af 9. marts 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

”TMF har ikke nogen kommentarer til de faktuelle oplysninger i rapporten.

De foreløbige anbefalinger fra Borgerrådgiveren er, at forvaltningens sagsbehandlingstider gøres tilgængelige på kommunens hjemmeside.

TMF har bemærket de foreløbige anbefalinger fra Borgerrådgiveren, og umiddelbart har forvaltningen ingen indsigelser mod, at disse bliver offentliggjort på kk.dk.

Det skal dog bemærkes at sagsbehandlingsfristerne for nogle områder fremgår henholdsvis 'lov om offentlighed i forvaltningen', Borgerrepræsentationens beslutning om svartider for borgerhenvendelser, samt Borgerrepræsentationens forretningsorden."

Forvaltningens bemærkninger giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

I.7 BESKÆFTIGELSE- OG INTEGRATIONSFORVALTNINGEN

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser i brev af 3. oktober 2014, at forvaltningen har iværksat sagsbehandlingsfrister i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, at disse frister løbende bliver opdateret, og at de fremgår af kk.dk.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyser videre, at der inden for forvaltningens ressortområde gælder en række lovbestemte og internt vedtagne sagsbehandlingsfrister, herunder tilbagemeldingsgarantien. De lovbestemte sagsbehandlingsfrister orienteres borgerne om, når det er relevant i forbindelse med konkret sagsbehandling, mens der ikke eksplicit vejledes om tilbagemeldingsgarantiens frist.

Jeg beder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at overveje, om det af hensyn til maksimal oplysning af borgerne er hensigtsmæssigt at offentliggøre de lovbestemte sagsbehandlingsfrister på samme måde som de øvrige sagsbehandlingsfrister. I øvrigt henviser jeg til mine generelle bemærkninger i rapporten under afsnit 2 om konklusion og sammenfatning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er i e-mail af 10. marts 2015 blandt andet kommet med følgende bemærkninger til den foreløbige rapport:

"Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ikke bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger."

BILAG 2 – METODE

2.1 GENERELT FOR BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Borgerrådgi verens generelle egen drift-undersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger i Københavns Kommune. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

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

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgi vereren 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 Borgerrådgi vereren 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 Borgerrådgi vereren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgi vereren 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 Borgerrådgi vereren 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.

2.2 DENNE UNDERSØGELSE METODE

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som er beskrevet ovenfor.

Borgerrådgi verens høringsbrev og forvaltningernes høringssvar er indsat som bilag 4 og 5.

2.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgi verens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgi vereren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til Københavns Kommune. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgi vereren kan henstille til kommunen at ændre procedurer eller lignende på et givent område. Derudover kan Borgerrådgi vereren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgi vereren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed 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 indsat i hovedrapporten.

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, 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 komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser 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.

BILAG 3 – VURDERINGSGRUNDLAG

3.1 DET JURIDISKE GRUNDLAG

Retssikkerhedsloven

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven) gælder ifølge § 1 i Børne-, Ligestillings-, Integrations- og Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1221 af 21. november 2014 om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsbekendtgørelsen), når kommunen behandler sager efter følgende love:

- 1) lov om social pension,
- 2) lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.,
- 3) lov om individuel boligstøtte,
- 4) lov om sygedagpenge,
- 5) lov om aktiv socialpolitik,
- 6) lov om en aktiv beskæftigelsesindsats,
- 7) lov om fleksydelse,
- 8) lov om social service, jf. dog stk. 3,
- 9) lov om delpension,
- 10) lov om tilbageholdelse af stofmisbrugere i behandling,
- 11) lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge,
- 12) lov om seniorjob,
- 13) lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v.,
- 14) lov om en 2-årig forsøgsordning om jobpræmie til enlige forsørgere,
- 15) lov om en 2-årig forsøgsordning om jobpræmie til kontanthjælpsmodtagere med langvarig ledighed m.v.,
- 16) lov om uddannelsesordning for ledige, som har opbrugt deres dagpengernet, og
- 17) kapitel 2 i lov om friplejeboliger.

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 3, at spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Af samme bestemmes stk. 2, fremgår kommunens pligt til at fastsætte frister for at træffe afgørelse for alle relevante sociale sagsområder.

Bestemmelsen om fastsættelse af sagsbehandlingsfrister gælder i de sager, hvor borgeren har ansøgt om hjælp, og derfor har en interesse i at få oplyst sagsbehandlingsfristen. Hvis den udmeldte sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om dette sammen med en konkret og realistisk vurdering af, hvornår forvaltningen kan forventes at træffe afgørelse i sagen.

Bestemmelsen om fastsættelse af sagsbehandlingsfrister gælder ikke ved udøvelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed. Faktisk forvaltningsvirksomhed er den virksomhed, de ansatte i kommunen

udfører for at udfylde afgørelser, eksempelvis når en hjemmehjælper eller en pædagog udfører sit arbejde.

Det er kommunalbestyrelsens opgave at fastsætte sagsbehandlingsfristernes længde under hensyn til lokale prioriteringer, serviceniveau med videre. Sagsbehandlingsfristerne skal være realistiske og afspejle den tid, som de enkelte sagsområder erfaringsmæssigt er om at sagsbehandle 80 til 90 % af den pågældende sagstype.

Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte generelle sagsbehandlingsfrister. Det er den enkelte kommunalbestyrelses ansvar at inddele sagsbehandlingsfristerne hensigtsmæssigt i forhold til strukturen i kommunen. Der kan ikke under et fastsættes én frist for samtlige sociale områder.

Sagsbehandlingsfristerne skal offentliggøres. Der foreligger ikke nærmere anvisninger af, hvorledes offentliggørelsen skal ske, hvorfor det er op til den enkelte kommunalbestyrelse at beslutte dette. I overvejelserne, af hvordan offentliggørelsen sker mest hensigtsmæssigt, bør hensynet til at nå ud til flest mulige borgere være tungtvejende, da kravet om offentliggørelse netop har til formål at sikre, at borgere, som rejser en ansøgning i kommunen, har mulighed for at gøre sig bekendt med sagsbehandlingsfristerne.

Fastsat i lovgivningen

Frister for at træffe afgørelse kan desuden være fastsat konkret i lovgivningen på bestemte områder.

God forvaltningsskik

Endelig kan forpligtigelsen til at fastsætte frister og/eller udmelde aktuelle sagsbehandlingstider efter omstændighederne følge af god forvaltningsskik.

God forvaltningsskik er udviklet gennem Folketingets Ombudsmands praksis, og er udtryk for retningslinjer og principper for offentlige forvaltningsmyndigheders optræden, adfærd og effektive behandling af sager. At forvaltningen optræder høfligt og sagligt over for parten i en sag, at parten i en sag underrettes, hvis sagen trækker ud, at sager ekspederes så hurtigt som muligt, og at det offentliges breve skrives i et læseligt og hensynsfuldt sprog er alle eksempler på god forvaltningsskik.

Fastsættelse af sagsbehandlingsfrister uden for retssikkerhedslovens område og offentliggørelse af disse på en for borgerne hensigtsmæssig måde er et andet eksempel på god forvaltningsskik.

3.2 DOKUMENTATIONSGRUNDLAGET (DATA)

Jeg iværksatte min undersøgelse ved brev af 5. september 2014 til alle syv forvaltninger.

Økonomiforvaltningen fremsendte ved brev af 29. oktober 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014.

Kultur- og Fritidsforvaltningen fremsendte ved brev af 28. oktober 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014.

Børne- og Ungdomsforvaltningen fremsendte ved brev af 30. september 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014. Børne- og Ungdomsforvaltningens brev var vedlagt en oversigt over svarfrister i Børne- og Ungdomsforvaltningen og sagsbehandlingstider i Ungdommens Uddannelsesvejledning.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fremsendte ved brev af 21. november 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brev var vedlagt publikationen "Ældre i København".

Socialforvaltningen fremsendte ved brev af 4. november 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014.

Teknik- og Miljøforvaltningen fremsendte ved brev af 12. november 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremsendte ved brev af 30. oktober 2014 sine bemærkninger til mit iværksættelsesbrev af 5. september 2014. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens brev var vedlagt en oversigt over sagsbehandlingsfrister i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen 2014.

Alle syv forvaltninger er kommet med bemærkninger til min foreløbige rapport.

BILAG 4 – BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV



KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

Økonomiforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningens, og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Sendt med e-mail

05-09-2014

Sagsnr.
2014-0117567

Dokumentnr.
2014-0117567-4

Iværksættelse af generel egen drift -undersøgelse vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside

Indledning

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, 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.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger

Lange sagsbehandlingstider er et tilbagevendende klagepunkt i mange af de henvendelser jeg som Borgerrådgiver modtager. Af min beretning for 2013 fremgår det således, at ud af 1720 registrerede klagepunkter i beretningsåret vedrørte de 467 klage over sagsbehandlingstid og manglende svar.

Jeg har i naturlig forlængelse heraf i samråd med Borgerrådgiverudvalget besluttet at undersøge, hvorvidt borgerne har mulighed for at orientere sig i forventede sagsbehandlingstider i det omfang, gældende ret forudsætter og i overensstemmelse med deres behov.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
Borgerrådgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 3, at spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Af samme bestemmelses stk. 2, fremgår kommunens pligt til at fastsætte frister for at træffe afgørelse for alle relevante sociale sagsområder.

Frister for at træffe afgørelse kan desuden være fastsat konkret i lovgivningen på bestemte områder.

Endelig kan forpligtigelsen til at fastsætte frister og/eller udmelde aktuelle sagsbehandlingstider efter omstændighederne følge af god forvaltningsskik.

Der er ikke fastsat nærmere regler om, hvordan fristerne skal offentliggøres, eller om offentliggørelse skal ske på en bestemt måde. Det er dog forudsat at offentliggørelsen sker på en for borgerne hensigtsmæssig måde.

Da undersøgelsen omhandler forvaltninger med borgerrettet sagsbehandling har jeg vurderet, at undersøgelsen er relevant for enheder under alle kommunens syv forvaltninger.

Jeg skal derfor bede forvaltningerne om at oplyse mig om på hvilke områder forvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister eller på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister, og hvorledes forvaltningen har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister. Jeg skal i denne sammenhæng særligt bede forvaltningerne om at orientere mig om hvilke overvejelser forvaltningerne har haft om orientering via Københavns Kommunes hjemmeside.

Jeg beder om så vidt muligt at modtage ovenstående dokumenter samt forvaltningernes udtalelse inden otte uger fra dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Jeg vil via Borgerrådgerens hjemmeside www.borgerraadgiver.kk.dk og eventuelt Borgerrådgerens nyhedsbrev orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådger

Side 2 af 3



/ Rikke Dam Gredal
Jurist

Side 3 af 3

BILAG 5 – FORVALTNINGERNES HØRINGS- SVAR



KØBENHAVNS KOMMUNE
Økonomiforvaltningen
Sekretariatet for Ledelse og Kommunikation

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

29-10-2014

Sagsnr.
2014-0221619

Dokumentnr.
2014-0221619-2

Økonomiforvaltningens orientering til Borgerrådgiveren om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside

I anledning af Borgerrådgiverens iværksættelse af egen driftundersøgelse vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside ved brev af 5. september 2014, kan Økonomiforvaltningen bidrage med følgende besvarelse til Borgerrådgiverens undersøgelse.

Vedrørende sagsbehandlingsfrister

Borgerrepræsentationens Sekretariat er i forhold til sekretariatets behandling af anmodninger om aktindsigt bundet af den lovfæstede sagsbehandlingstid i offentlighedslovens § 36, stk. 2, hvorefter myndigheden snarest skal afgøre, hvorvidt en anmodning om aktindsigt kan imødekommes. Anmodningen om aktindsigt skal efter bestemmelsen være færdigbehandlet inden syv arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt.

Borgerrepræsentationens Sekretariat er endvidere i henhold til den af Borgerrepræsentationen d. 1. juni 2006 besluttede tilbagemeldingsgaranti forpligtet til inden for 10 arbejdsdage at komme med en skriftlig tilbagemelding på alle skriftlige henvendelser.

Der er ikke fastsat yderligere sagsbehandlingsfrister i forhold til de afgørelser og henvendelser, Borgerrepræsentationens Sekretariat behandler.

Hovedparten af borgerhenvendelser til Københavns Ejendomme er fra kommunale lejere af kommunes ejendomme, som benytter sig af HelpDesk. Disse henvendelser drejer sig enten om akut drift eller ejendomsadministration, husleje osv. og omfatter derfor ikke almen sagsbehandling af borgerhenvendelser. Københavns Ejendomme besvarer borgerhenvendelserne efter de gældende svarfrister jf. den af Borgerrepræsentationen besluttede tilbagemeldingsgaranti inden for 10 arbejdsdage.

Sekretariatet for Ledelse og Kommunikation

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

Mobil
4032 0998

E-mail
AK3T@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800299

Vedrørende kommunikation af sagsbehandlingsfrister

Såvel sagsbehandlingsfristen i forhold til aktindsigt som fristen for overholdelsen af tilbagemeldingsgarantien er offentliggjort på kk.dk, hvor der også findes nærmere oplysninger om reglerne for aktindsigt henholdsvis de nærmere betingelser og forudsætninger for tilbagemeldingsgarantiens anvendelse. Siderne er generelle sider som samlet informerer om kommunens behandling af anmodninger om aktindsigt og overholdelse af tilbagemeldingsgarantien. Siderne administreres af Kultur- og Fritidsforvaltningen, men Borgerrepræsentationens Sekretariat bidrager aktivt til opdatering, hvis der er behov for ændring af det materielle indhold af de pågældende sider på kk.dk. Link til information om aktindsigt på kommunens hjemmeside findes her:

<http://www.kk.dk/da/borger/personlige-forhold/indsigt-i-din-sag-eller-oplysninger-om-dig/aktindsigt>, og link til information om tilbagemeldingsgarantien på kommunens hjemmeside findes her: <http://www.kk.dk/da/om-kommunen/kontakt/sagsbehandlingsfrister/tilbagemeldingsgaranti>

Borgerrådgiveren har i sit brev til Økonomiforvaltningen særligt anmodet forvaltningen om at orientere Borgerrådgiveren om, hvilke overvejelser forvaltningerne har haft om orienteringen via Københavns Kommunes hjemmeside. Økonomiforvaltningen skal gøre opmærksom på, at det med kommunens generelle kommunikation af sagsbehandlingsfristerne for henholdsvis behandlingen af anmodninger om aktindsigt og opfyldelse af tilbagemeldingsgarantien er afgørende, at informationen er korrekt, overskuelig og informativ for borgerne. Det er Økonomiforvaltningens opfattelse, at informationen om relevante sagsbehandlingsfrister lever op til denne målsætning.

Ligeledes er det også vigtigt, at informationer om sagsbehandlingsfrister i kommunen er nem at finde på hjemmesiden. Derfor arbejder Kultur- og Fritidsforvaltningen netop nu på at samle alle forvaltningers sagsbehandlingsfrister, en side for hver forvaltning, og en samlet generel information om sagsbehandlingsfrister i Københavns Kommune.



KØBENHAVNS KOMMUNE
Kultur- og Fritidsforvaltningen
Sekretariat og Presse

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Sendt pr. mail: borgerraadgiveren@kk.dk

28-10-2014

Sagsnr.
2014-0221504

Dokumentnr.
2014-0221504-13

**Besvarelse fra Kultur- og Fritidsforvaltningen vedrørende
egendrift-undersøgelse om fastsatte sagsbehandlingsfrister og
offentliggørelse**

Borgerrådgiveren har med henvendelse af 5. september 2014 iværksat en generel egen drift undersøgelse vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside.

Borgerrådgiveren anmoder forvaltningerne om at oplyse:

- *På hvilke områder forvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister*
- *På hvilke områder forvaltningen på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister*
- *Hvorledes forvaltningen har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister, herunder særligt hvilke overvejelser forvaltningerne har haft om orientering via Københavns Kommunes hjemmeside.*

På Kultur- og Fritidsforvaltningens (KFF) område besvares Borgerrådgiverens spørgsmål i to hovedafsnit:

A) Frister fastsat af forvaltningen eller Borgerrepræsentationen og

B) Frister fastsat direkte i lov eller på baggrund af god forvaltningsskik.

A) Frister fastsat af forvaltningen eller Borgerrepræsentationen

I KFF har følgende afdelinger forpligtelse til at fastsætte sagsbehandlingsfrister for enkelte sagsområder efter retssikkerhedslovens §3, stk. 2:

- Borgerservice - Tillæg 65+ og
- Betaling og Kontrol –Team Ejendomsskat.

Borgerservice - Tillæg 65+

I overensstemmelse med bestemmelsen i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 har Borgerrepræsentationen har fastsat sagsbehandlingsfrister for

Sekretariat og Presse

Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN nummer
5798009780515

www.kk.dk

ansøgninger om personligt tillæg og helbredstillæg, der bevilges i medfør af lov om social pension §§ 14, stk. 1 og 14 a. Sagsområderne varetages af på Borgerservice - Tillæg 65+'s område. For begge sagsområder er fristen 3 uger fra modtagelse af ansøgning til at afgørelsen skal være truffet. Det er fast praksis, at Borgerservice - Tillæg 65+ sender en kvittering til borgeren ved modtagelse af en ansøgning om personligt tillæg eller helbredstillæg med oplysning om sagsbehandlingstiden.

På Socialforvaltningens område kan der ligeledes ansøges om personligt tillæg og helbredstillæg. Da sagsområderne er ens, og derfor alene har forskellige persongrupper som ansøgere, har Socialforvaltningen og Borgerservice (KFF) arbejdet på en harmonisering af sagsbehandlingsfristerne på områderne for personligt tillæg og helbredstillæg.

Socialforvaltningen forventer derfor at forelægge en indstilling for Socialudvalget den 12. november 2014 om tilpassede sagsbehandlingsfrister for personligt tillæg og helbredstillæg. I umiddelbar forlængelse heraf forelægges Kultur- og Fritidsudvalget en tilsvarende indstilling. Den igangværende harmoniseringsproces forventes således afsluttet inden årets udgang.

For så vidt angår offentliggørelse af de pågældende sagsbehandlingsfrister har Borgerservice - Tillæg 65+ for nyligt offentliggjort fristerne på kommunens hjemmeside. Valget af kommunens hjemmeside som informationskanal understøttes af undersøgelser der viser, at mange nye folkepensionister søger deres informationer på nettet. Derfor er Københavns Kommunes hjemmeside en god platform at anvende i forbindelse med offentliggørelsen af sagsbehandlingsfrister.

Borgerservice - Tillæg 65+ ønsker at supplere informationen på hjemmesiden med en skriftlig offentliggørelse i tilknytning til andre "ældreydelser". I den forbindelse er Borgerservice - Tillæg 65+ blevet opmærksomme på, at der i Sundheds- og omsorgsforvaltningen en gang om året udgives et blad med titlen "Ældre i København", som kommer ud på plejehjem, biblioteker m.v. Når de nye sagsbehandlingsfrister er besluttet på området, vil Borgerservice - Tillæg 65+ kontakte Sundheds- og omsorgsforvaltningen for at høre om det er muligt at tilføje oplysninger om sagsbehandlingsfristerne på områderne for personligt tillæg og helbredstillæg for folkepensionister.

Betaling og Kontrol – Team Ejendomsskat

I overensstemmelse med bestemmelsen i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 er der endvidere fastsat en 2 ugers sagsbehandlingsfrist for ansøgninger om lån til beboerindskud, der bevilges i medfør af lov om

individuel boligstøtte. Sagsområdet varetages af Betaling og Kontrol. Sagsbehandlingstiden er offentliggjort på kommunens hjemmeside under det pågældende emne:

<http://www.kk.dk/da/borger/bolig/boligstoette-og-laan/laan-til-beboerindskud>.

B: Frister fastsat direkte i lov eller på baggrund af god forvaltningsskik

Nedenfor gennemgås sagsbehandlingsfrister/tider for henholdsvis Stadsarkivet og Bryllupskontoret.

Stadsarkivet

For så vidt angår Stadsarkivet, udøves arkivets virksomhed inden for arkivlovens bestemmelser. Heraf følger, at Stadsarkivet skal behandle en ansøgning eller henvendelse om adgang til "ikke-umiddelbart tilgængeligt" arkivmateriale inden 15 dage. Såfremt en anmodning ikke kan færdigbehandles inden 15 dage, er Stadsarkivet forpligtet til at underrette ansøgeren om årsagen¹.

Stadsarkivet råder over en større mængde arkivalier, der pt. opbevares i et vanskeligt tilgængeligt magasin. Sagsbehandlingstiden for adgangen til disse arkivalier fremgår af en nylig gennemgang af ekspeditioner i perioden januar til september 2014; Sagsbehandlingstiden for ekspedition af ansøgninger om adgang til disse arkivalier varierer mellem 2 og 29 dage.

Stadsarkivets har oplyst, at sagsbehandlingsfristerne ikke offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Bryllupskontoret

Det kan oplyses, at KFF på vielsesområdet, som er et sagsområde, der er præget af sæsonudsving, orienterer om den aktuelle sagsbehandlingstid på kommunens hjemmeside. Dette for at sikre at borgerne klart og tydeligt er oplyst om, hvornår de kan forvente en tilbagemelding fra Bryllupskontoret, regnet fra når ægteskabserklæringen er indsendt. Sagsbehandlingstiden fremgår således tydeligt på indgangssiden til informationen vedrørende vielser på kommunens danske hjemmeside. Informationen er endvidere gengivet både på den engelske og den tyske del af hjemmesiden. <http://www.kk.dk/da/borger/personlige-forhold/vielse>. Endvidere oplyses borgerne altid om den aktuelle sagsbehandlingstid, når de henvender sig personligt, telefonisk eller skriftligt.

Herudover er alle afdelinger i Kultur- og Fritidsforvaltningen underlagt, -og følger, Tilbagemeldingsgarantien for skriftlige henvendelser, som blev fastsat af Borgerrepræsentationen

¹ Arkivlovens § 36, (LBK nr 1035 af 21/08/2007)

2006. Der oplyses om Tilbagemeldingsgarantien på kommunens hjemmeside.

Med venlig hilsen

Thomas Jakobsen

Side 4 af 4



Til Borgerrådgiveren
Sendt pr. mail til borgerraadgiveren@kk.dk

30-09-2014

Sagsnr.
2014-0178871

Egen drift undersøgelse om sagsbehandlingstider på hjemmesiden

Dokumentnr.
2014-0178871-3

Borgerrådgiveren har med brev af 5.9.2015 (j.nr. 2014-0117567-4) oplyst om iværksættelsen af en egen drift undersøgelse i alle forvaltninger af orientering af borgerne om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside. I beder i den forbindelse om at modtage dokumenter indeholdende forvaltningens sagsbehandlingsfrister samt overvejelser om orientering via kommunens hjemmeside.

BUF har fastsat en generel svarfrist i forhold til henvendelser fra borgerne på BUFs område på 10 arbejdsdage. Herudover gælder tilbagemeldingsgarantien og de generelle lovfastede sagsbehandlingsfrister i den forvaltningsretlige lovgivning. Oversigt over fristerne kan ses på BUFs Opgaveportal på KKIntra og er vedlagt denne besvarelse:

<http://buf.kkintra.kk.dk/indhold/tilbagemeldingsgaranti-og-svarfrister-p%C3%A5-en-skriftlig-borgerhenvendelse>

Offentliggørelsen af de generelle sagsbehandlingsfrister på BUFs område er besluttet lagt på www.kk.dk, og er med henblik herpå fremsendt til Kultur- og Fritidsforvaltningen i starten af 2014. Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser over for BUF, at BUFs svarfrister først publiceres på hjemmesiden, når alle forvaltningers frister er modtaget. BUF har således en forventning om, at svarfristerne vil blive offentliggjort i løbet af efteråret. KFF har desuden oplyst over for os, at KFF har aftalt møde med Borgerrådgiveren om, hvordan information om klagesagshåndteringen bedst tilrettelægges på hjemmesiden.

For Ungdommens Uddannelsesvejledning København (UUK) er der desuden nationalt fastsat sagsbehandlingsfrister i forhold til borgerne på visse områder. Særskilt bilag herom er vedlagt, herunder henvisning til UUKs hjemmeside.

Med venlig hilsen

Tobias Børner Stax

Svarfrister i BUF

Der er følgende svarfrister i BUF (institutioner, skoler, forvaltningen mm.):

- **Kvittering for modtagelsen (samme dag – senest dagen efter)**
Hvis besvarelsen af henvendelsen sendes til borgeren inden 10 arbejdsdage er det ikke altid nødvendigt også at kvittere, se nedenfor om tilbagemeldingsgarantien.
- **Alm. borgerhenvendelser – Max. 10 arbejdsdage**
10-dages fristen er den generelt gældende sagsbehandlingsfrist i BUF. Der er ikke fastsatte specifikke svarfrister, og der er ikke krav herom, for BUFs ydelsesområder. Se under "tilbagemeldingsgarantien" vedr. evt. længere sagsbehandling
- **Tilbagemeldingsgaranti**
Hvis henvendelsen ikke kan besvares inden for 10 arbejdsdage skal der i forbindelse med skriftlige henvendelser i iflg. tilbagemeldingsgarantien så vidt muligt oplyses om navnet på den medarbejder/sagsbehandler, der behandler sagen og hvis fristen ikke kan overholdes, skal den enkelte sagsbehandler orientere borgeren om, hvornår der kan forventes svar.
- **Aktindsigt**
Lov om offentlighed i forvaltningen, forvaltningsloven.

Hovedregel vedr. aktindsigt: Anmodningen om aktindsigt skal behandles "snarest" og senest inden for 7 arbejdsdage (lovfastsat). Den, som anmoder om aktindsigt, skal underrettes, hvis anmodningen ikke kan afgøres inden for 7 arbejdsdage.

Der er opstillet målsætninger i vejledningen til offentlighedsloven for, hvor hurtigt myndigheden mv. bør bestræbe sig på at færdigbehandle aktindsigtsanmodninger:

- ✓ Simple sager inden for 1-2 arbejdsdage
 - ✓ Andre sager inden for 3-7 arbejdsdage
 - ✓ Sager med stort antal dokumenter mv. inden for 14 arbejdsdage
 - ✓ Særlig omfattende sager mv. inden for 40 arbejdsdage
- **Sagsindsigt**
Persondataloven. Max. 30 kalenderdage.

Ungdommens Uddannelsesvejledning sagsbehandlingstider

Ungdommens Uddannelsesvejledning Københavns opgaver er overvejende styret af lovgivning, der foreskriver overholdelse af en række frister.

Ungdommens Uddannelsesvejledning har desuden en række forvaltningsafgørelser, hvis sagsbehandling og frister søges løst i overensstemmelse med god forvaltningsskik.

De lovstyrede opgaver og dertil knyttede sagsbehandlings- og afleveringsfrister er knyttet til vejledning af unge angående uddannelse og beskæftigelse, uddannelsesparathedsvurdering, målgruppevurdering til uddannelsesforberedende tilbud og særligt individuelt tilrettelagte ungdomsuddannelser, unges pligt til at være i uddannelse eller aktivitet med uddannelsesperspektiv, unges tilmelding og optagelse på ungdomsuddannelser.

Følgende elementer i UU-Københavns opgaveløsning indeholder tidsfrister i forhold til borgerens rettigheder og pligter

- Uddannelsesparathedsvurdering
- Unges pligt til uddannelse, beskæftigelse eller anden aktivitet
- Ansøgning om optagelse på produktionskole eller andre tilbud
- Ansøgning til EGU, Erhvervsgrunduddannelsen
- Ansøgning STU- Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse

Vurdering af uddannelsesparathed i 8.klasse (foreløbig vurdering)

Den unges grundskole foretager i 8.klasse en vurdering af om eleven opfylder kravene til at være parat til start på ungdomsuddannelse efter 9.klasse. Skolerne meddeler vurderingen via www.optagelse.dk. Afgørelsen *meddeles eleven og hjemmet senest 1. december.*

Vurdering af uddannelsesparathed i 9. og 10.klasse

Skolens og UU-vejledningens uddannelsesparathedsvurdering skal være gennemført *senest 15. januar i skoleåret og meddeles eleven og hjemmet umiddelbart.*

Unge pligt til uddannelse, beskæftigelse eller anden aktivitet.

Alle 15-17-årige unge har pligt til at være i uddannelse, beskæftigelse eller anden aktivitet med uddannelsesperspektiv.

Ungdommens Uddannelsesvejledning kontakter 15-17-årige senest 5 arbejdsdage efter, at Ungdommens Uddannelsesvejledning er blevet bekendt med, at en ung ikke følger sin uddannelsesplan.

Uddannelsesinstitutionerne har pligt til elektronisk og *uden unødigt ophold* at underrette Ungdommens Uddannelsesvejledning om unges optagelse, afbrud og gennemførelse af uddannelse af mindst 3 måneders varighed.

Ungdommens Uddannelsesvejledning skal tilbyde 15-17-årige unge en ny aktivitet senest 30 kalenderdage efter, at kontakten er etableret.

Målgruppegodkendelse til produktionsskole

Ungdommens Uddannelsesvejledning vurderer om en ung, der agter at ansøge om optagelse på produktionsskole eller andre uddannelsesforberedende tilbud er i målgruppen.

UU-vejlederen foretager en foreløbig vurdering og fremsender umiddelbart en indstilling til UU-Københavns målgruppeudvalg, der træffer afgørelse *førstkommende tirsdag efter henvendelse*. Vurderer UU-København at den unge er omfattet af målgruppen, kan den unge umiddelbart – og op til 6 måneder herefter optages på en produktionsskole/ andet uddannelsesforberedende tilbud efter aftale med skolen.

Svar om målgruppegodkendelse meddeles derefter umiddelbar, senest 14 arbejdsdage efter henvendelse.

Målgruppegodkendelse til EGU-erhvervsgrunduddannelse

Vejledning/ansøgning om optagelse på EGU-erhvervsgrunduddannelse sker via Ungdommens Uddannelsesvejledning København.

Er den unge i målgruppen for EGU og er EGU det rigtige uddannelses tilbud for den unge, udarbejder UU-vejleder i samarbejde med den unge en uddannelsesplan/ansøgning til EGU-Københavns visitationsudvalg. Ansøgning/optagelse til EGU sker løbende over året.

Ansøgning modtages i EGU elektronisk hver tirsdag og behandles følgende torsdag. Ansøger indkaldes umiddelbart til optagelsessamtale, hvorefter svar om optagelse sker umiddelbart-

Svar om målgruppegodkendelse (afslag/optagelse) sker inden for 2 uger.

Målgruppegodkendelse til STU- Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse

Vejledning/ansøgning om optagelse på STU-Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse sker via Ungdommens Uddannelsesvejledning København.

Er den unge i målgruppen for STU og vurderes STU at være det rigtige uddannelses tilbud for den unge, udarbejder UU-vejleder i samarbejde med den unge og dennes hjem en uddannelsesplan/-ansøgning til Københavns Børne- og Ungdomsforvaltning/specialområdet. Et visitationsudvalg afgør optagelse.

Visitation afholdes 4-5 gang årligt, ca hver 3. måned (februar, maj, september og december), hvorefter afgørelse om optagelse meddeles ansøger umiddelbart.

Optag godkendes på grundlag af ansøgers situation, erfaringer, behov, diagnoser.

Ansøgningsprocedure tilstræbes at ske *inden for 3 måneder* fra første samtale om STU – afhængig af tidspunkt i forhold til afholdelse af visitationsmøde.

Svar om afslag/optagelse sker umiddelbart efter visitationsudvalgets afgørelse.

Sagsbehandlingfrister / offentliggørelse

Sagsbehandlingsprocedure og -frister er offentliggjort på Ungdommens Uddannelsesvejlednings sagsrelevante dokumenter og svarbreve samt i et fælles opslag om "Afslag og klageprocedurer"

www.uu.kk.dk → "til forældre" og "til unge" i øverste bjælke til højre

→ <http://www.uu.kk.dk/afslag-og-klageprocedure>

Klagevejledning

På Ungdommens Uddannelse Københavns www.uu.kk.dk er sagsbehandlingsprocedure og klagevejledning synliggjort.

1. Den unge kan anmode UU-centerchef om at genvurdere afgørelsen. *Svar på klage meddeles den senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen.*
2. Fastholdes afgørelsen orienterer centerchef den unge skriftligt og vedlægger klagevejledning til Børne- og Ungdomsforvaltningen, Kontoret Ungdom.

De svartider, som ikke allerede fremgår på UUs hjemmeside, forventes synliggjort på www.uu.kk.dk i forbindelse med en igangværende revision af UUs forretningsgange.



KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Administrationscentret

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

21-11-2014

Sagsnr.
2014-0230087

Dokumentnr.
2014-0230087-3

Vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har modtaget Borgerrådgiverens brev af 5. september 2014 om orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside.

Borgerrådgiveren ønsker oplysninger om, på hvilke områder forvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister, eller på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister, og hvorledes forvaltningen har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister, herunder særligt, hvilke overvejelser forvaltningen har haft om orientering via kommunens hjemmeside.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i dag fastsatte sagsbehandlingstider for følgende tilbud:

- Praktisk og personlig hjælp
(*serviceloven § 83*)
- Aktivitetstilbud
(*serviceloven § 86 stk. 2*)
- Træning
(*serviceloven § 86 stk. 1 og sundhedsloven § 140*)
- Pleje og ældreboliger
(*serviceloven § 192 og lov om almene boliger § 54 stk. 1*)
- Midlertidige døgnophold / Palliativt aflastningsophold
(*serviceloven § 84*)
- Voksens tandpleje
(*sundhedsloven § 131*)
- Hjælpe midler, forbrugsgoder, boligindretning og befordring
(*serviceloven kap. 21'*)
- Pasning af døende
(*serviceloven § 119*)
- Sygeplejeartikler ved pasning af døende
(*sundhedsloven serviceloven § 122*)
- Pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom
(*serviceloven § 118*)
- Befordring
(*serviceloven § 117*)

Direktionen

Sjællandsgade 40
Anneks I
2200 København N

Telefon
3530 3530

Direkte telefon
3530 3757

E-mail

Sagsbehandlingstiderne vedtages hvert år af Borgerrepræsentationen i forbindelse med, at serviceniveauet på ældreområdet vedtages.

'Ældre i København' er kommunens kvalitetsstandarder på ældreområdet, og her er sagsbehandlingstider anskueliggjort på side 57, så det er let at få et samlet overblik (vedlagt).

Pjecen er trykt i papirform og tilgængelig for borgerne, og den udleveres blandt andet af forvaltningens visitationsenheder.

Derudover kan pjecen læses eller hentes fra Københavns Kommunes hjemmeside, hvor der er indsat links til pjecen på de emnesider, hvor dette er fundet relevant.

'Ældre i København' kan således blandt andet læses via hjemmesiden under følgende emner:

- Borger / Omsorg og særlig støtte - herunder
 - / Hjemmehjælp - herunder
 - / Sagsbehandling
 - / Aktiv hjælp - herunder
 - / Hvilke typer aktiv hjælp tilbyder kommunen
 - / Støtte og aktivitetstilbud / Aktivitetstilbud til ældre
- Borger / Sundhed og sygdom - herunder
 - / Midlertidige døgnophold
 - / Døende og dødsfald / Pasning af døende i eget hjem
- Borger / Bolig / Boliger og botilbud - herunder
 - / Boliger til ældre - herunder
 - / Plejeboliger
 - / Ældreboliger
- Om kommunen
 - / Forvaltninger / Sundheds og Omsorgsforvaltningen
 - / Indsatsområder og politikker / Omsorg og ældre / Kvalitetsstandarder for ældre

Desuden pågår der et arbejde på tværs af alle forvaltninger, som har til formål at lave en samlet side, der giver overblik over svarfrister på Københavns Kommunes hjemmeside.

Udover at 'Ældre i København', der indeholder en samlet oversigt over sagsbehandlingstider, kan findes på de ovennævnte steder er kommunens tilbud til borgerne beskrevet på de selvstændige sider på kommunens hjemmeside.

Disse er de selvstændige sider om for eksempel hjemmehjælp, aktivitetstilbud, træning, boliger til ældre og hjælpemidler.

I beskrivelsen af de enkelte tilbud, indgår også oplysninger om sagsbehandling og sagsbehandlingstider – se for eksempel

Side 2 af 4

hjemmesiden om sagsbehandling i forhold til ansøgning om personlig pleje og praktisk hjælp i henhold til servicelovens § 83 under Borger / Omsorg og særlig støtte / Hjemmehjælp / Sagsbehandling.

Der arbejdes løbende på at forbedre kommunens hjemmeside med henblik på at lette borgernes adgang til relevant information. Dette arbejde er dels forankret hos lokale webredaktører på fagområderne både i den enkelte forvaltning og i samarbejde mellem forvaltninger, der har snitflader til hverandre, og dels i det overordnede samarbejde mellem forvaltningernes hovedansvarlige webredaktører.

Overvejelser om indretningen af hjemmesiden og dermed oplysning til borgerne er således også en del af kommunens samlede strategi for kommunikation via hjemmesiden.

Sundheds- og Omsorgsudvalget har i forbindelse med behandlingen af kvalitetsstandarderne for 2014 vedtaget en harmonisering af sagsbehandlingstider. Harmoniseringen betyder, at sagsbehandlingstiden nu på langt de fleste indsatsområder er 10 hverdage. Dette giver på den ene side bedre rammer for helhedssagsbehandling, og på den anden side er det blevet mere overskueligt for borgerne.

Det er vigtigt at understrege, at ved akut behov for personlig og praktisk hjælp vil hjælpen blive iværksat øjeblikkeligt, som beskrevet i afsnit 99 i vejledning nr. 2 til serviceloven om hjælp og støtte (vejledning nr. 9441 af 24/06/2014 Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold).

Socialudvalget og Sundheds- og Omsorgsudvalget har desuden vedtaget en harmonisering af sagsbehandlingstiderne mellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen for personlig- og praktisk hjælp (§83) samt træning (§86), hvilket betyder, at begge forvaltninger fremadrettet vil have en sagsbehandlingstid på 10 hverdage. Harmoniseringen forventes at træde i kraft 1. januar 2015.

Sagsbehandlingstiderne på genoptræning efter sundhedsloven er reguleret via sundhedsaftalerne. Alle borgere skal senest 5 hverdage efter modtagelse af genoptræningsplanen have oplyst, hvor og hvornår deres genoptræning starter op. Dette gælder alle borgere i København uanset forvaltningstilknytning. Borgerne orienteres om træningssted og tidspunkt via den genoptræningsplan, som hospitalet udleverer.

Forvaltningen er også underlagt frister under Tilbagemeldingsgarantien, der er politisk fastsat og som gælder generelt for alle forvaltningerne. Tilbagemeldingsgarantien er beskrevet på hjemmesiden under Om kommunen / Kontakt / Sagsbehandlingsfrister / Tilbagemeldingsgaranti.

Side 3 af 4

Forvaltningen er endvidere underlagt fristerne for aktindsigt. Disse er i forhold til borgersager beskrevet på hjemmesiden under Borger / Personlige forhold / Indsigt i din sag eller oplysninger om dig / Aktindsigt

Afslutningsvis skal det bemærkes, at forvaltningens frister for sagsbehandlingstid under serviceloven er fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, hvorimod sagsbehandlingstid under sundhedsloven er fastsat i overensstemmelse med god forvaltningsskik som beskrevet i Folketingets Ombudsmands udtalelse af 7. september 2011 samt Indenrigsministeriets skrivelse af 4. juni 1997.

Forvaltningen følger endvidere op på overholdelse af disse frister i kvartalsrapporter og årsrapporter, der giver en systematisk status på de politiske mål, der er sat for forvaltningen

Med venlig hilsen


Hanne Bastrup



KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen
Adm. Direktør

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2 A
1552 København V

Dato
04 NOV. 2014
Sagsnr.
2014-0175572

Dokumentnr.
2014-0175572-2

Iværksættelse af generel egen drift undersøgelse vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside, jf. Borgerrådgiverens sagsnr. 2014-0117567

Borgerrådgiveren har den 5. september 2014 iværksat en generel egen drift undersøgelse i alle syv forvaltninger vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside. Undersøgelsen har til formål at undersøge, hvorvidt borgerne har mulighed for at orientere sig i forventede sagsbehandlingstider i det omfang, gældende ret forudsætter det og i overensstemmelse med deres behov.

Borgerrådgiveren anmoder i den anledning om følgende oplysninger:

1. På hvilke områder forvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister eller på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister.
2. Hvorledes forvaltningen har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister.
3. Hvilke overvejelser forvaltningen har haft om orientering via Københavns Kommunes hjemmeside.

Socialforvaltningens bemærkninger

Socialforvaltningen kan oplyse følgende:

Ad 1): På hvilke områder forvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister eller på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister

På det sociale område fremgår det af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, at kommunen skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i den konkrete sag, skal borgeren have skriftligt besked om, hvornår pågældende kan forvente en afgørelse.

Socialudvalget har løbende godkendt fastsættelse af sagsbehandlingsfrister i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. En samlet oversigt over de fastsatte frister efter retssikkerhedsloven samt en yderligere fastsat frist vedrørende hjemviste klagesager fremgår på kommunens hjemmeside – se linket:
<http://www.kk.dk/da/om-kommunen/kontakt/sagsbehandlingsfrister>

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 3.
1592 København V.

Telefon
33 17 33 17

Direkte telefon
33 17 32 02

Telefax
33 17 32 04

E-mail
Anette.Laigaard@sof.lkk.dk

www.lkk.dk

Det kan desuden oplyses, at den fastsatte sagsbehandlingsfrist, der gælder for den enkelte konkrete ydelse, også fremgår på kommunens hjemmeside under selve ydelsen. Se linket med eksemplet vedrørende ansøgning om enkeltydelse:

<http://www.kk.dk/da/borger/omsorgsgsaerligstoette/oekonomisk-stoette/enkeltydelser>

Det kan videre oplyses, at Socialudvalget den 17. september 2014 har tiltrådt forslag om, at Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fremadrettet anvender en frist på 10 hverdage vedrørende hjælp efter servicelovens §§ 83 og 86. Begge de politiske udvalg vil efter høring af relevante parter få forelagt forslag til ny kvalitetsstandard for 2015, herunder også foranstående frister, til godkendelse i slutningen af 2014. Herefter følger den endelige godkendelse i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen før fristerne kan offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Socialudvalget behandler endvidere den 12. november 2014 forslag til fastsættelse af en sagsbehandlingsfrist om midlertidig huslejhjælp til unge under 30 år efter en ny bestemmelse i aktivlovens § 81b, som trådte i kraft den 1. juli 2014. Efter Socialudvalgets godkendelse af sagsbehandlingsfristen, vil fristen blive offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Socialudvalget får endvidere i slutningen af 2014 forelagt en indstilling om differentiering af frister inden for visse sagsområder. Efter høring af relevante parter vil udvalget endeligt skulle godkende forslaget til differentiering af frister. Efter udvalgets godkendelse af de nye frister, vil fristerne blive offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Det kan også oplyses, at forvaltningen på kommunens hjemmeside oplyser sagsbehandlingsfrister, der er fastsat i lovgivningen. Som eksempler på dette kan nævnes frister i pensionslovgivningen og serviceloven – se eksemplerne:

Behandling af førtidspension – frist fastsat i pensionslovgivningen

<http://www.kk.dk/da/borger/personlige-forhold/pension-og-oekonomi/pension/foertidspension>

Modtagelse af underretning i børnesager – frist fastsat i serviceloven

<http://www.kk.dk/da/borger/omsorgsgsaerligstoette/boern-og-unge/social-og-psykiske-problemer/sagsbehandling>

Ad 2): Hvorledes forvaltningen har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister


Som det fremgår ovenfor offentliggøres sagsbehandlingsfristerne på kommunens hjemmeside.

***Ad 3): Hvilke overvejelser forvaltningen har haft om orientering via
Københavns Kommunes hjemmeside***

Socialforvaltningen finder det naturligt at orientere borgerne om forvaltningens sagsbehandlingsfrister på kommunens hjemmeside, da hjemmesiden er en fælles elektronisk indgang for borgerne omkring såvel informationer om kommunen som om de ydelser, som borgerne kan søge om hjælp til i kommunen.

Den enkelte borger vil desuden i forbindelse med sin ansøgning om hjælp få oplyst sagsbehandlingsfristen for den ydelse, som pågældende ansøger om, hvis ansøgningen ikke er færdigbehandlet inden for 10 arbejdsdage, jf. BR-beslutningen af 1. juni 2006 om tilbagemeldingsgarantien.

Venlig hilsen


Anette Laigaard



KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

12-10-2014

Sagsnr.
2014-0175600

Dokumentnr.
2014-0175600-3

Direktørsvar på egen drift-undersøgelse om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside

Kære Johan Busse

Tak for din henvendelse af den 5. september 2014 vedrørende egen drift-undersøgelse om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside. Hermed afgives der svar fra Teknik- og Miljøforvaltningens ressortområde.

Undersøgelsen omfatter i Teknik- og Miljøforvaltningens tilfælde serviceområderne Byens Anvendelse, Byens Drift, Byens Fysik, Byens Udvikling, TMF Stab og Teknik- og Miljøforvaltningens Sekretariat, da alle har borgerrettet sagsbehandling.

Undersøgelsen viser, at ikke alle serviceområder eller centre og enheder har definerede sagsbehandlingsfrister fastsat ved lov. I næsten alle tilfælde, hvor der, hverken ved lov eller anden instans er fastsat sagsbehandlingsfrist, har forvaltningen selv fastsat interne sagsbehandlingsfrister. I to tilfælde har forvaltningen ikke fastsat interne sagsbehandlingsfrister.

I 35 ud af 47 emner, der har at gøre med borgerrettet sagsbehandling, hos Teknik- og Miljøforvaltningen oplyses der enten i forbindelse med kvittering for henvendelser eller på kk.dk, hvor lang sagsbehandling borgeren kan forvente, før henvendelsen er endeligt besvaret.

Der er ikke gjort specifikke overvejelser omkring offentliggørelse af sagsbehandlingstider for seks af de resterende emner, men der er gjort overvejelser for de sidste seks. Forvaltningen vil nu kigge nærmere på de fem emner, hvor der ikke er offentliggjort sagsbehandlingsfrister, eller overvejelser herom.

Oversigt over sagsbehandlingstider med videre findes i vedlagte notat.

Med venlig hilsen


Pernille Andersen
adm. direktør

Direktion

Rådhuset, 1. sal vær. 36
Postboks 444
1505 Kbh. V

Telefon
3366 2610

E-mail
pernille.andersen@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

www.kk.dk

Oversigt over oplysning om sagsbehandlingstider i Teknik- og Miljøforvaltningen

Områder med offentlig-gjorte frister	Bundet af sagsbehandlingsfrist og længde på denne	Egen fastsat sagsbehandlingsfrist og længde på denne	Er sagsbehandlingsfrist en offentliggjort og hvor henne?	Har I overvejet at orientere om fristen på kk.dk (hvis ikke det allerede sker i dag)?	Eventuelle bemærkninger
Byens Drift Skadedyrs-området - Indendørsager	'Uden unødigt ophold' (lovbundet)	1 time tilstræbes indenfor tidsrummet 9-15 på hverdage. I tidsrummet fra 15-22 på hverdage samt i tidsrummet 8-22 i weekender, hvis situationen anses for at være akut; 1 time. Ellers næstkommende dag, evt. hverdag.	Ja, på http://www.kk.dk/da/borgere/bolig/miljoe/skadedyr	-	-
TMF Sekretariatet Aktindsigt	Snarest, det vil sige fra 1-2 arbejdsdage og op til 40 afhængig af opgaven	Snarest, det vil sige fra 1-2 arbejdsdage og op til 40 afhængig af opgavens	Lov om offentlighed i forvaltningen	Nej	Ansøger bliver underrettet, hvis anmodningen ikke kan afsluttes inden for 7 arbejdsdage
Byens Anvendelse Aktindsigt	7 arbejdsdage	Offentligheds-loven	kk.dk	-	Dag står der, at svarfristen er 10 arbejdsdage
Byens Anvendelse Bygesager – lette sager	1 uge	Politisk fastsat	kk.dk	-	-
Byens Anvendelse	1 uge	Politisk fastsat	kk.dk	-	-

Forespørgsler på enkeltgrunde og olieranke									
Byens Drift Skadedyrs- området – Udendørssager	I løbet af 8 dage (lovbundet)	Målsætningen er at vi indenfor 24 timer har kontakt med anmelder og har planlagt et besøg	8 hverdage inklusive lørdage	8 hverdage inklusive lørdage	Ja, på http://www.kk.dk/da/borgers/bolig/miljoe/skadedyr	Ja, via Borgerrepræsentationens forretningsorden	-	-	-
TMF Sekretariatet Politiker- spørgsmål	8 hverdage inklusive lørdage	8 hverdage inklusive lørdage	8 hverdage inklusive lørdage	8 hverdage inklusive lørdage	Borgerrepræsentationens forretningsorden	Ja, via Borgerrepræsentationens forretningsorden	-	-	-
Byens Drift Henvendelser om begravelser	Ifølge loven skal man være begravet eller kremeret inden 8 – 10 dage	Hvis en borger henvender sig med et dødsfald, skal vi kunne ordne det hele inden for 48 timer.	8 – 10 dage	8 – 10 dage	Ja, på http://www.kk.dk/da/om-kommunen/forvaltninger/teknik-og-miljoe/forvaltning/organisation/byens-drift/kunderettet-drift/kirkegaarde/regler/tid	Vores sagsbehandlingstider er på ca. 2 døgn.	-	-	-
Byens Anvendelse Borger- henvendelser, generelt	10 arbejdsdage	Politisk fastsat servicemål i KK	10 arbejdsdage	10 arbejdsdage	I den kvittering man modtager	-	-	-	-
Byens Anvendelse Gravetilladelser	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Ja, kk.dk	-	-	-	-
Byens Anvendelse Containere, skure med videre	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Ja, kk.dk	-	-	-	-
TMF Sekretariatet Borger- henvendelser	10 hverdage	10 hverdage	10 hverdage	10 hverdage	I kvitteringsmailen	Det sker ikke i dag, men det kan overvejes.	-	-	-
Byens Fysik Generel sagsbehandling	10 dage	Nej	10 dage	Nej	Vi følger Borgerrepræsentationens beslutning om at alle	-	-	-	-

2

Byens Anvendelse Tilladelse til A-boringer – ukomplicerede	2 uger	Politisk fastsat		borgerhenvendelser skal have en tilbagemeldingsgaranti indenfor 10 dage. kk.dk	-	
Byens Anvendelse Tilladelse til mobilt gadesalg	2 uger	Politisk fastsat		I den kvittering man modtager	-	
Byens Anvendelse Tilladelse til brug af byens rum i forbindelse med arrangementer/ events	2 uger	Politisk fastsat		I den kvittering man modtager	-	
Byens Anvendelse Tilladelse til filmoptagelser	2 uger	Politisk fastsat		I den kvittering man modtager	-	
Byens Udvikling Center for Byplanlægning - byggesager	-	20 dage		Ja, på http://www.kk.dk/da/borger/byggeri/ansoegning-om-bygearbejde/sagsbehandlingstid	-	
Byens Anvendelse Midlertidig aflledning til kloak	4 uger	Politisk fastsat		kk.dk	-	
Byens Anvendelse Bygge sager – svære sager	4 uger	Politisk fastsat		kk.dk	-	
Byens Anvendelse Tilladelse til stade- og salgspladser	4 uger	Politisk fastsat		I den kvittering man modtager	-	
Byens Anvendelse	4 uger	-		I kvitteringsbrevet man	Nej	Politisk besluttet

Klagesags- behandling over parkeringsafgift	-								
Byens Anvendelse Ansøgning om invalidepladser	4 uger							I kvitteringsbrevet man modtager	Nej
Byens Anvendelse Tilladelse til opsætning af skilte og bannere	6 uger							kk.dk	-
Byens Anvendelse Behandling af sager efter jordforurenings- lovens § 8 til byggeri på forurenede grunde	8 uger							kk.dk	-
Byens Anvendelse Klagesags- behandling over parkeringsafgift med behov for yderligere dokumentation	-								
Byens Anvendelse Spildevands- tilladelser fra vaskepladser	12 uger							kk.dk	-
Byens Anvendelse Spildevands- tilladelser fra bilvaskehaller	12 uger							kk.dk	-
Byens Anvendelse Almindelig miljøgodkendelse	12 uger							kk.dk	-

af virksomhed									
TMF Stab Jura	Nej	90 dage			kk.dk				-
Erstatning									-
Byens Udvikling	-	52 uger			Ja, på http://www.kk.dk/da/om-kommunen/indsatsomraader-og-politikker/byplanaegning-og-anlaeg/byplanaegning/lokalplaner				-
Center for Byplanlægning - Lokalplaner									
<u>Byens Anvendelse</u>	52 uger	Politisk fastsat			kk.dk				-
Spildevands-tilladelser fra virksomheder									
<u>Byens Fysik</u>	Ja	Nej			Vores sagsbehandlingsfrister gives til borgere/rådgivere i alle sager i henholdsvis tilsagnsbrev, godkendelse af licitation og skæringsdato for arbejdernes udførelse				Fristerne vi følger er alle bestemt i byfornyelsesloven
Bygningsfornyelse									
<u>Byens Udvikling</u>	Nej, som udgangspunkt ikke.	Ja, varierende for de enkelte sagstyper. 3 mål er del af de erhvervsrettede servicemål, der afrapporteres politisk. Ca. 20 mål er internt fastsatte.			Ja, blandt andet i Samarbejdsforum (samarbejdsorganet mellem kommunen og den almene sektor) samt oplyst på styringsdialog med de enkelte boligorganisationer. Det oplyses ofte i forbindelse med de konkrete henvendelser/sager.				-
Det almene område – behandling af forskellige sagstyper (byggeri, tvister og borgerhenvendelser)									

TMF Stab Jura Aktindsigt	Ja, offentlighedsloven og forvaltningsloven	Nej	Lovgivningen, herunder henvisning til disse på kk.dk	Ja via henvisning til Forvaltningsloven og offentlighedsloven på kk.dk	
Områder der ikke orienterer om frister, men har bemærkninger	Bundet af sagsbehandlingsfrist og længde på denne	Egen fastsat sagsbehandlingsfrist og længde på denne	Er sagsbehandlingsfrist en offentliggjort og hvor henne?	Har I overvejet at orientere om fristen på kk.dk (hvis ikke det allerede sker i dag)?	Eventuelle bemærkninger
Byens Drift Henvendelser om kanyler	Nej	2 timer på hverdage mellem kl. 7-18, forudsat at det er på offentlig vej, anlæg, parker eller kommunale institutioner	Nej	Nej	Byens Drift har fokus på kanylproblematikken og forsøger i øvrigt at afhjælpe eventuelle problemer så hurtigt som mulig.
Byens Drift Henvendelse om affald "Affald må ligge max 8 timer"	Den politisk vedtagne formulering: "Affald i offentlige gader vil være fjernet inden 8 timer". TMF's fortolkning: I Indre by og i særlige områder fjernes affald inden for 8 timer alle	-	Nej	Nej	Ved borgerhenvendelser om grovere tilfælde af henkastet affald fjernes affaldet inden for 8 timer alle ugens dage.

Byens Drift Henvendelser om døde biler	ugens dage. Nej	Inden for førstkommende arbejdsdag efter aftale med politiet	Nej	Ja	Tidligere har der været en side på KK.dk, men den er blevet lukket. Der er et ønske, om at siden åbnes igen. Som hovedregel når vi at kontakte kunden inden kunden henvender sig
Byens Drift Henvendelser om nedbrud af mobilsug (affald)	Nej	24-48 timer til kundekontakt herunder opsætning af beholdere indtil ejendommen har repareret anlægget	Nej	Nej	
Byens Drift Henvendelser om døde Dyr	Nej	Nej	Nej	Nej	Inden for samme dag, hvis henvendelsen kommer i arbejdstiden
Byens Drift Henvendelser om vinterproblemer	Den generelle svarfrist på 10 hverdage	-	Nej	Nej På kk.dk har vi beskrevet vores serviceniveau og retningslinjer for kommunens generelle vintervedligeholdels e	Der følges op på henvendelser hurtigst muligt afhængigt af ressourcekapacitet. Der reageres ofte inden for et par timer efter henvendelsen, fordi vi har et erstatningsansvar, hvis der sker ulykker pga. glat kommunal vej, fortov, etc., er vi meget opmærksomme på hurtigt at løse opgaven.
Områder der hverken orienterer om frister eller begrunder	Bundet af sagsbehand -lingsfrist og længde på denne	Egen fastsat sagsbehandlingsfrist og længde på denne	Er	Har I overvejet at orientere om fristen på kk.dk (hvis ikke det allerede sker i	Eventuelle bemærkninger

dette valg						dag)?
Byens Drift Henvendelser om graffiti	Nej	Nej		Nej		-
Henvendelser om valgplakater	Nej	Nej		Nej		-
Byens Anvendelse Simple varmeforsynings- sager	10 arbejdsdage	Politisk fastsat		Nej		-
Byens Anvendelse Ansøgning om delebilpladser	-	2 uger		-		-
Byens Anvendelse Ansøgning om elbilpladser	-	2 uger		-		-
Større/ komplexere miljøgodkendelser af virksomheder	52 uger	Politisk fastsat		-		-



KØBENHAVNS KOMMUNE
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Direktionen

Borgerrådgiveren
Modtaget den

07 OKT. 2014

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

03-10-2014

Sagsnr.
2014-0179420

Dokumentnr.
2014-0179420-2

Generel egen drift undersøgelse vedrørende orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside

Borgerrådgiveren har den 5. september 2014 iværksat en generel egen drift undersøgelse af, ”hvorvidt borgerne har mulighed for at orienterer sig i forventede sagsbehandlingstider i det omfang, gældende ret forudsætter og i overensstemmelse med deres behov”.

I den forbindelse har Borgerrådgiveren anmodet kommunens syv forvaltninger om at svare på følgende spørgsmål:

”på hvilke områder forvaltningen har fastsat sagsbehandlingsfrister eller på anden måde er bundet af sagsbehandlingsfrister, og hvorledes forvaltningen har offentliggjort disse sagsbehandlingsfrister. Jeg skal i den sammenhæng særligt bede forvaltningerne om at orientere mig om hvilke overvejelser forvaltningerne har haft om orientering via Københavns Kommunens hjemmeside.”

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat frister for behandling af ansøgninger om hjælp. Der henvises til det vedlagte bilag ”Sagsbehandlingsfrister 2014 – Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen”.

Socialministeriet har i vejledning til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område anbefalet, at sagsbehandlingsfristerne er realistiske, således at de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 procent af sagerne inden for den pågældende sagstype. Sagsbehandlingsfristerne i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er fastsat i overensstemmelse hermed, og er således vejledende, idet der ikke forudsættes en 100 procent overholdelse.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sagsbehandlingsfrister, som løbende bliver opdateret, fremgår af Københavns Kommunens hjemmeside:

<http://www.kk.dk/da/om-kommunen/kontakt/sagsbehandlingsfrister>

Direktionen

Bernstorffsgade 17, 1
1592 København V

Telefon
3317 3317

E-mail
Bif@bif.kk.dk

www.kk.dk

<http://www.kk.dk/da/borger/jobsoegning-og-ledighed/ledig-trin-for-trin>


Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at den for borgerne mest hensigtsmæssige måde at offentliggøre sagsbehandlingsfristerne på, er via Københavns Kommunes hjemmeside.

Det kan samtidig oplyses, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretager en årlig sagstidsmåling, med henblik på at sikre, at ansøgninger om hjælp behandles tilstrækkelig hurtigt – i overensstemmelse med de fastsatte frister. Seneste sagstidsmåling blev foretaget i maj 2014 og forelagt Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 29. september 2014.

Udover forvaltningens sagsbehandlingsfrister i medfør af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, er der indenfor forvaltningens ressortområde en række lovfastede frister, f.eks. i forbindelse med aktindsigt, og frister på det sociale område, herunder i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, sygedagpengeloven m.fl. De lovfastede frister gøres borgerne bekendt med når det er relevant i forbindelse med konkret sagsbehandling.

Tilsvarende kan der være internt fastsatte frister, f.eks. i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien. Borgerne vejledes ikke eksplicit om tilbagemeldingsgarantiens frist på 10 arbejdsdage, men modtager kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien, hvis en skriftlig henvendelse omfattet af garantien ikke kan besvares inden for de 10 arbejdsdage.

Med venlig hilsen


f/ Jacob Zeberg Eberholst
Direktør

Side 2 af 2

Sagsbehandlingsfrister 2014 - Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Kontanthjælp, uddannelseshjælp, revalidering m.m.

(Lov om aktiv socialpolitik kapitel 4, 6, 7)

- Kontanthjælp, løbende hjælp til forsørgelse, uddannelseshjælp (§§ 23, 25, og § 29) 10 dage
- Engangshjælp (§ 25 a) 10 dage
- Støtte til høje boligudgifter (§ 34) 3 uger
- Revalidering, forlængelse (§ 56) 2 måneder
- Særlig støtte under revalidering (§ 63) 4 uger
- Støtte til etablering af selvstændig virksomhed (§ 65 og § 67) 4 måneder
- Ledighedsydelse (§ 74) 2 uger

Beskæftigelsestilbud til forsikrede og ikke-forsikrede ledige, fleksjob, løntilskud til førtidspensionister mm.

(Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats kapitel 3, 10, 11, 12, 13, 14, 15 og 18)

- Befordringsgodtgørelse i forbindelse med jobsøgning (§ 7, stk. 2) 2 uger
- Flyttehjælp (§ 8) 3 uger
- Afgørelse om beskæftigelsestilbud (§ 32) 3 uger
- Virksomhedspraktik (kapitel 11) 3 uger
- Løntilskud til førtidspensionister, "Skånejob" (kapitel 12) 4 uger
- Løntilskud (kapitel 12) 4 uger
- Voksenlærlinge (§ 98 c) 4 uger
- Fleksjob (§ 70) 6 måneder
- Ledighedsydelsesmodtager, selvvalgt uddannelse (§ 73b) 2 uger
- Forsikrede ledige, selvvalgt uddannelse (§ 73 b) frist
- Kontant støtte til arbejdsredskaber m.v. ved fleksjob (§ 74) 4 uger
- Fleksjobbevis (§ 74b) 2 uger
- Økonomisk tilskud (fleksjob) til selvstændige erhvervsdrivende (§ 75) 3 måneder
- Støtte til hjælpemidler, arbejdsredskaber m.v. (§§ 76-77) 4 uger
- Befordringsgodtgørelse i forbindelse med tilbud (§ 82) 2 uger
- Jobrotation (§§ 97 og 98a-98b) 4 uger
- Tilskud til opkvalificering m.v. ved ansættelse uden løntilskud (§§ 99-100) 4 uger
- Opkvalificering ved afskedigelse – forsikrede ledige (§§ 102-103) 4 uger

Fleksydelse

(Lov om fleksydelse)

- Fleksydelse, når ansøgning indgives i forbindelse med overgang til fleksydelse fra 60 års alderen 3 uger
- Fleksydelse, når ansøgning om fleksydelse indgives efter det fyldte 60. år 3 måneder

Seniorjob

(Lov om seniorjob)

- Seniorjob til forsikrede ledige 2 måneder

Personlig assistance

(Lov om kompensation til handicappede i erhverv)

- Personlig assistance (kapitel 3) 4 uger

Sygedagpenge

(Lov om sygedagpenge, kapitel 4, 19 og 21)

- Dagpenge (§ 6, stk. 1, 1. pkt.) 2 uger
- Refusion til arbejdsgiver (§ 54, stk. 1) 2 uger
- Dækning til arbejdsgiver ved kronisk lidelse (§ 56-aftaler) (§ 56) 8 uger

Delpension

(Lov om delpension)

- Delpension (Lov om delpension) 4 uger

BILAG

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

www.kk.dk/borgerraadgiveren