

# ORIENTERING OM SAGSBEHANDLINGSTIDER PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE ENDELIG RAPPORT



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	4
2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING	5
3. OPFØLGNING	6
4. KONSEKVENSER	7
5. UDDYBNING, BISTAND MV.	8
6. BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	9
BILAG – SE SÆRSKILT RAPPORT HEROM	10

# I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, § 12, og lyder således:

”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.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 29. november 2013 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2014. Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesnes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget. Undersøgelserne planlægges således dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger vedrørende forvaltningernes orientering om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside – er en udmøntning af drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på dennes eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Borgerrådgiveren maj 2015



Johan Busse  
Borgerrådgiver

## 2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Mit formål med denne undersøgelse er at undersøge, om borgerne har mulighed for at orientere sig om forventede sagsbehandlingstider i det omfang, gældende ret forudsætter, og i overensstemmelse med deres behov.

*Jeg har indhentet oplysninger fra alle syv forvaltninger og kan overordnet konkludere, at der generelt er styr på de sagsbehandlingsfrister, som forvaltningerne i kraft af retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 er forpligtiget til at fastsætte og offentliggøre.*

*Flere steder har jeg dog henstillet til, at de enkelte forvaltninger offentliggør sagsbehandlingsfrister, som er fastsat i lov eller følger af god forvaltningsskik, da jeg mener, at borgerne skal have adgang til så mange informationer som muligt vedrørende sagsbehandlingsfristerne. Jeg finder det beklageligt, at sagsbehandlingsfristerne ikke er offentliggjort i alle tilfælde.*

I min foreløbige rapport skrev jeg følgende omkring mulighederne for borgerne for at orientere sig i sagsbehandlingsfristerne på Københavns Kommunes hjemmeside:

*”Jeg har i mit arbejde med rapporten besøgt kk.dk for ved selvsyn at iagttage mulighederne for at fremsøge diverse sagsbehandlingsfrister. Min erfaring med dette er ikke positiv, idet det er min oplevelse, at det i rigtig mange tilfælde ikke er muligt.*

*Jeg er via denne undersøgelse blevet bekendt med, at der i forvaltningerne arbejdes med at lave en samlet side med sagsbehandlingsfrister for alle forvaltningerne. Jeg synes, at dette er et rigtig godt initiativ, som i væsentligt omfang vil bidrage til at styrke den retssikkerhed, der er forbundet med, at det er muligt på en nem måde at fremsøge sagsbehandlingsfrister.*

*Det skal i forbindelse med mine bemærkninger om mulighederne for at fremsøge oplysninger om sagsbehandlingsfrister på kk.dk også bemærkes, at jeg er bekendt med, at der i er planlagt lancering af nye hjemmeside for Københavns Kommune i uge ni, med forbedrede muligheder for at søge på hjemmesiden.”*

Det er med stor tilfredshed at jeg kan konstatere, at der i forbindelse med lancering af den nye hjemmeside den 24. februar 2015 er kommet en mulighed for borgerne for ganske nemt at orientere sig i alle forvaltningernes sagsbehandlingsfrister med udgangspunkt i en fælles side, som det er muligt at fremsøge ganske nemt.

I forbindelse med udarbejdelse af denne rapport, som har vist, at mange sagsbehandlingsfrister offentliggøres digitalt, har jeg overvejet, om det, af hensyn til de borgere, som ikke kan bruge de digitale platforme, var hensigtsmæssigt, at forvaltningerne på samme måde som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i publikationen ”Ældre i København” offentliggør deres sagsbehandlingsfrister på en anden måde, som også er tilgængelige for disse borgere. Det kunne eksempelvis være i en trykt folder, som kan udleveres i forvaltningerne og findes hos eksempelvis Københavns Borgerservice og på bibliotekerne. Da det i sidste ende er et politisk valg at træffe beslutning om måden, der sker offentliggørelse af sagsbehandlingsfristerne på, vil jeg alene bede de enkelte forvaltninger om at overveje, om det er relevant at offentliggøre sagsbehandlingsfristerne på en anden måde end den digitale.

Jeg har kunnet konstatere, at der arbejdes på en harmonisering af sagsbehandlingstiderne mellem de forvaltninger, som har snitflader. Jeg finder dette positivt, da det er i overensstemmelse med mine anbefalinger i min rapport om ”Mulig forskelsbehandling i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen”.

Jeg henviser i øvrigt til mine forvaltningsspecifikke bemærkninger i bilagsrapporten – Bilag I.

### 3. OPFØLGNING

Jeg beder Kultur- og Fritidsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen orientere mig om deres overvejelser i forbindelse med min henstilling om at offentliggøre sagsbehandlingsfrister.

Jeg beder endvidere alle forvaltningerne, bortset fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen (som i forbindelse med bemærkningerne til den foreløbige rapport har orienteret mig om deres overvejelser), om at orientere mig om deres overvejelser om et eventuelt behov for offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister på anden måde end digitalt.

Endelig beder jeg Kultur- og Fritidsforvaltningen om at fremsende eventuelle forskrifter, der er udarbejdet, eller aftaler, der er lavet mellem forvaltningerne omkring vedligeholdelse og løbende opdatering af den fælles side med sagsbehandlingsfrister.

Når jeg modtager ovenstående materiale, vil jeg vurdere, om der er grundlag for, at jeg foretager yderligere.

## 4. KONSEKVENSER

Konsekvenserne af utilstrækkelig og/eller mangelfuld orientering af borgerne om sagsbehandlingsfrister er, at borgerne stilles dårlige i forhold til at varetage deres retssikkerhedsmæssige rettigheder. Sagsbehandlingsfrister bør derfor alene som følge af god forvaltningsskik offentliggøres på en for borgerne hensigtsmæssig måde.

Dette er gældende uanset, om kommunen er forpligtiget til at offentliggøre sagsbehandlingsfrister, således som det er gældende inden for retssikkerhedslovens område, eller om der er tale om sagsbehandlingsfrister, som følger af lov, eller er fastsat på andet grundlag.

Der er ikke i retssikkerhedsloven mulighed for sanktioner, hvis en kommune overtræder retssikkerhedslovens § 3. Ankestyrelsen vil således alene kunne foretage en konstatering af den manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister, men vil ikke kunne træffe afgørelse om en sanktion som følge af den manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen.

Hvis en kommune undlader at fastsætte sagsbehandlingsfrister eller ikke offentliggør disse, er der mulighed for at klage over dette til tilsynsmyndighederne, herunder Borgerrådgiveren, som har mulighed for at udtale kritik af en eventuel manglende overholdelse af fastsatte og/eller offentliggjorte sagsbehandlingsfrister.

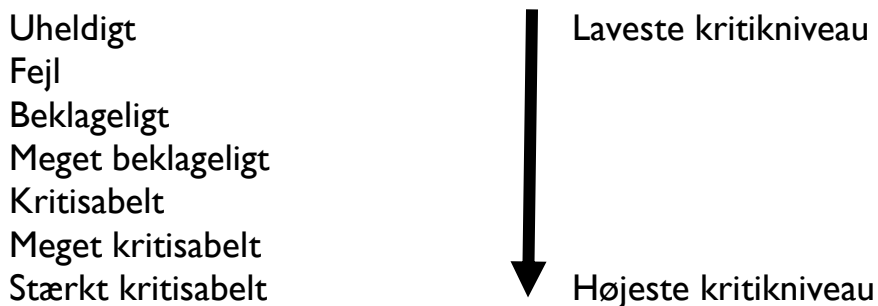
## 5. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt dette ønskes. Et sådant møde kan eventuelt afholdes i forbindelse med forvaltningens modtagelse af den endelige rapport. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte jurist ved Borgerrådgiveren Rikke Gredal for en nærmere aftale herom.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på undersøgelsen herunder i form af undervisning, vejledning og andet. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte samme medarbejder herom.



## 6. BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

# BILAG – SE SÆRSKILT RAPPORT HEROM

Bilag 1 Borgerrådgiverens observationer og vurderinger

Bilag 2 Metode

Bilag 3 Vurderingsgrundlag

Bilag 4 Borgerrådgiverens høringsbrev

Bilag 5 Forvaltningernes høringsvar

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**  
Borgerrådgiveren

**Kontakt**  
Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**  
Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**  
Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)