



Dato: 06-10-2006

Sagsnr.: 296894

Dok.nr.: 1964043

Retningslinier om tilbagemeldingsgaranti for skriftlige henvendelser i Socialforvaltningen

Indholdsfortegnelse:

1. Borgerrepræsentationens beslutning om tilbagemeldingsgaranti	1
2. Socialforvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien og ikrafttræden	2
3. Hvornår er der tilbagemeldingsgaranti?	3
3.1. Hvornår er en henvendelse skriftlig	4
3.2. Hvornår er en skriftlig henvendelse modtaget	5
3.3. Områder med formaliserede kvitteringsskrivelser	5
3.4. Særligt om kvittering for underretning i børnesager	6
3.5. Særligt om aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og lov om patienters retsstilling	6
3.6. Særlige kategorier af skriftlige henvendelser	6
4. Hvem skal sende tilbagemeldingsgaranti?	9
5. Standardkoncepter til brug for tilbagemeldingsgaranti	9
6. Standardkoncepter i Erindringssystemets klagesagsmodul	10
7. Kombinerede henvendelser og flere samtidig modtagne henvendelser	11
8. Særligt om Københavns Borgerservice	12
9. Skriftlig henvendelse, der videresendes til et andet center / kontor i Socialforvaltningen	12
10. Skriftlig henvendelse indgivet til forkert forvaltning m.v.	13
11. Hvordan sendes kvittering om tilbagemeldingsgaranti ?	14
11.1. Skriftlig henvendelse modtages som e-mail	14

Disse retningslinier erstatter tidligere udsendte retningslinier, dateret den 23. august 2006. Ændringerne, der er gældende fra 1. september 2006, er markeret i pkt. 2, 3.2, 3.6, 9 og 10.

1. Borgerrepræsentationens beslutning om tilbagemeldingsgaranti

Borgerrepræsentationen har den 1. juni 2006 besluttet at indføre en tilbagemeldingsgaranti for alle skriftlige henvendelser.

Det fremgår af Borgerrepræsentationens beslutning, at:

- Tilbagemeldingsgarantien gælder alle skriftlige henvendelser, herunder e-mail
- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke telefoniske eller personlige henvendelser

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

2. Socialforvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien og ikrafttræden

Direktionen i Socialforvaltningen har besluttet,

- at der skal sendes tilbagemeldingsgarantier (kvitteringer) i *alle skriftlige henvendelser, der modtages fra og med den 1. september 2006*
- at tilbagemeldingsgarantien (kvitteringen) i overensstemmelse med Borgerrepræsentationens beslutning *skal sendes inden for 10 arbejdsdage, hvis henvendelsen ikke er besvaret inden da.*

Arbejdsgangene tilrettelægges lokalt.

Forvaltningen fastsætter en handleplan for, hvordan der dokumenteres og følges op på overholdelse af fristen.

- at der efter sommerferien igangsættes et samarbejde mellem Socialforvaltningens IT-kontor, Kvalitets- og Tilsynskontoret og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med henblik på afdækning af mulighederne for ved en videreudvikling af Erindringsystemet at skabe en hensigtsmæssig IT-understøttelse af tilbagemeldingsgarantien.
- at der skal udarbejdes en vejledning og koncepter til brug for udsendelse af tilbagemeldingsgarantien for alle skriftlige henvendelser

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

Retningslinierne og koncepterne er udarbejdet i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, så materialet i videst muligt omfang beskriver de samme ting i de to forvaltninger.

Er der spørgsmål til retningslinierne, kan Kvalitets- og Tilsynskontoret kontaktes. Kontaktpersoner er Lissi Sig (r785@sof.kk.dk) og Henrik Høgh (N594@sof.kk.dk).

3. Hvornår er der tilbagemeldingsgaranti?

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

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

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

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

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

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

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

3.1. Hvornår er en henvendelse skriftlig

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

- Breve og skriftlige ansøgninger m.v.
- E-mail
- Telefax

Tilbagemeldingsgarantien gælder *ikke ved telefoniske eller personlige henvendelser.*

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

Eksempler på skriftlige henvendelser

- Hvis en skriftlig henvendelse modtages med *posten*, er der ikke tvivl om, at henvendelsen er omfattet af tilbage meldingsgarantien, og der skal derfor sendes en kvitteringsskrivelse.
- Hvis en skriftlig henvendelse *afleveres i en af forvaltningens postkasser*, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.
- Hvis en skriftlig henvendelse *afleveres personligt på en af forvaltningens adresser*, og der ikke i den forbindelse orienteres om en eventuel sagsbehandlingsfrist og det videre forløb af sagen, skal der sendes en kvitteringsskrivelse.
- Modtages en skriftlig henvendelse som *telefax*, skal der sendes en kvitteringsskrivelse
- Modtages en skriftlig henvendelse som *e-mail*, skal der sendes en kvitteringsskrivelse. Se nedenfor i pkt. 11, hvis kvitteringen sendes via e-mail.

Eksempler på personlige og telefoniske henvendelser

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

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

3.2. Hvornår er en skriftlig henvendelse modtaget

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

Som dato for modtagelse af den skriftlige henvendelse anvendes poststemplingen i det center eller centrale kontor, der modtager henvendelsen. Om oversendelse af post fra ét center/kontor/forvaltning til et andet center/kontor/forvaltning henvises til pkt. 9 og 10 nedenfor.

3.3. Områder med formaliserede kvitteringsskrivelser

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

Sekretariatet på Rådhuset samt Kvalitets- og Tilsynskontorets kvitteringsskrivelser i borgmester- og borgerrådgiversager kan derfor fortsat sendes som hidtil.

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

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

3.4. Særligt om kvittering for underretning i børnesager

Den særlige regel i Servicelovens § 36a, hvor kommunen har pligt til at bekræfte modtagelsen af en underretning senest 6 hverdage efter have modtaget underretning om, at et barn eller en ung kan have behov for hjælp efter Servicelovens kap. 8, gælder naturligvis fortsat.

Da fristen for at kvittere for underretning i disse sager er kortere end fristen i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien (BR-beslutningen), finder tilbagemeldingsgarantien således ikke anvendelse. Der er ikke udarbejdet standardkoncept om tilbagemeldingsgaranti i disse sager, idet fristen for underretning i Servicelovens § 36a forudsættes overholdt.

3.5. Særligt om aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og lov om patienters retsstilling

Den særlige 10 dages frist om meddelelse af aktindsigt i offentlighedsloven § 16, stk. 2, forvaltningslovens § 16, stk. 2, og § 21, stk. 3 i lov om patienters retsstilling, gælder fortsat.

Hvis fristen på de 10 dage ikke kan overholdes, skal borgeren / patienten underrettes om grunden til forsinkelsen samt, hvornår der kan forventes at foreligge en afgørelse.

Da fristen for at kvittere for underretning i disse sager er kortere end fristen i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien (BR-beslutningen fastsætter 10 arbejdsdage), finder tilbagemeldingsgarantien således ikke anvendelse. Der er ikke udarbejdet standardkoncept om tilbagemeldingsgaranti i disse sager, idet 10 dages fristen for aktindsigt i de tre love forudsættes overholdt.

3.6. Særlige kategorier af skriftlige henvendelser

I en række tilfælde modtager forvaltningen skriftlige henvendelser, der skal indgå i en ny eller allerede igangværende sag, men hvor afsenderen som følge af henvendelsens karakter enten ikke forventer nogen kvittering for sin henvendelse eller direkte ikke har ret til at få oplysning om henvendelsens videre forløb. Det drejer sig f.eks. om:

- En skriftlig henvendelse fra en person, virksomhed, organisation eller lignende, der ikke kan anses for at være part i det forhold, som henvendelsen vedrører.

Der tænkes her på situationer, hvor der som følge af tavshedspligten iht. forvaltningslovens § 27 eller anden lovgivning ikke må gives tilbagemelding til den pågældende person, virksomhed, organisation eller lignende, da der er tale om fortrolige oplysninger eller andre oplysninger, der er nødvendige at hemmeligholde for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, herunder om enkeltpersoners private, sociale og andre interne forhold, herunder økonomiske forhold. I disse tilfælde gælder tilbagemeldingsgarantien ikke, og der må derfor ikke sendes nogen kvitteringsskrivelse.

Det kan f.eks. være henvendelser fra beboere, der kommer med oplysninger om andre beboeres forhold, herunder om beboerne og deres brug af boligen, støjgener m.v.

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

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

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

Det kan f.eks. være løbende sager om forskudsvis udbetaling af børnebidrag til børn over 15 år, hvor den bidragsberettigede fast tilbagevendende inden forfaldstidspunktet for udbetalingen af bidraget (typisk månedsvis udbetaling) skal indsende oplysninger om barnets opholdssted og indtægt, og forvaltningen umiddelbart efter modtagelsen indberetter oplysningen i bidragssystemet, så der sker rettidig udbetaling af bidraget, og udskrivning af et nyt skema for den kommende måned.

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

Hvis den konkrete sag undtagelsesvis giver anledning til, at afsenderen (hvor denne ikke er part i sagen) bør have en kvitteringsskrivelse, må den alene indeholde en kvittering for selve modtagelsen af henvendelsen, men intet om henvendelsens videre behandling eller henvendelsens placering i team m.v., dvs. ikke indeholde oplysninger, der indirekte kan røbe et eventuelt kendskab til borgeren i forvaltningen. Der må således ikke bruges

standardkonceptet om ”andre skriftlige henvendelser” i pkt. 5, men skal udfærdiges en individuel kvittering i den konkrete sag.

4. Hvem skal sende tilbagemeldingsgaranti?

Tilbagemeldingsgarantier (kvitteringsskrivelser) for skriftlige henvendelser fra borgere, virksomheder, foreninger, eksterne og selvejende institutioner, der ikke har driftsaftale med kommunen, andre kommuner, staten, m.v. skal sendes af:

- Socialcentre, handicapcentre og rådgivningscentre
- Centrale kontorer

Tilbagemeldingsgarantien gælder altså såvel i lokalforvaltningen som i centralforvaltningen.

5. Standardkoncepter til brug for tilbagemeldingsgaranti

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

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

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

Husk, at kvitteringsskrivelsen skal journaliseres på den nye sag (personsag eller organisatoriske sag), der oprettes i anledning af henvendelsen, eller på den sag, der i forvejen er oprettet i forvaltningen desangående. Der henvises i øvrigt til forvaltningens regler om sagers førelse, der findes på Fakir.

De 4 standardkoncepter er følgende:

1. Standardkoncept for skriftlig henvendelse om *ansøgning*

Der er vedlagt en liste over de sagsbehandlingsfrister, som Socialforvaltningen i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har fastsat for en række ansøgningssager.

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

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

2. Standardkoncept for skriftlig henvendelse om **klage** (realitets- og formalitetsklage)

Der henvises til fristen på 4 uger i retssikkerhedsbekendtgørelsens § 7, stk. 3, (realitetsklager) og forvaltningens frist ligeledes på 4 uger for formalitetsklager.

3. Standardkoncept for **andre skriftlige henvendelser**
4. Standardkoncept for **indsigt efter persondataloven**

Det fremgår af § 31, stk. 2, i persondataloven, at henvendelser om indsigt skal meddeles inden 4 uger.

Det følger direkte af loven, at borgeren skal underrettes, hvis fristen på 4 uger ikke kan overholdes.

Da fristen i forbindelse med indsigt efter persondataloven er længere end fristen i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien (BR-beslutningen), skal der sendes en kvittering som følge af tilbagemeldingsgarantien.

Der er på den baggrund også udarbejdet et standardkoncept, der skal benyttes ved modtagelse af skriftlige henvendelser om indsigt efter persondataloven.

Vedrørende sager om aktindsigt efter offentlighedsloven, forvaltningsloven og lov om patienters retssikkerhed henvises til pkt. 3.5. ovenfor.

| Standardkoncepterne er lagt på KKnet på følgende adresse:

- Socialforvaltningen KKnet
- Opgaveløsning
 - Borger- og brugerbetjening
 - Blanketter tilbagemeldingsgaranti

6. Standardkoncepter i Erindringsystemets klagesagsmodul

Der vil i begyndelsen af september måned 2006 blive lagt nye standardkoncepter (skabeloner) ind i Erindringsystemets klagesagsmodul på linie med de eksisterende skabeloner. Skabelonerne opfylder kravene i BR's beslutning om

tilbagemeldingsgarantien. Der vil blive givet nærmere underretning, når dette er sket.

Hvis en klage herefter registreres og behandles i Erindringsystemets klagesagsmodul, kan der i stedet for standardkoncepterne på KKnet benyttes de tilsvarende standardkoncepter, der er tilgængelige via klagesagsmodulet.

I disse tilfælde vil fristen for fremsendelse af kvitteringsskrivelser blive 10 arbejdsdage. Bemærk dog, at der i forbindelse med klager altid skal sendes en kvittering, uanset om klagen er indgivet skriftligt eller ej. Hvis klagen er afgjort og meddelt borgeren inden 10 arbejdsdage, er det dog ikke nødvendigt at sende en kvitteringsskrivelse.

7. Kombinerede henvendelser og flere samtidig modtagne henvendelser

En skriftlig henvendelse kan omfatte flere forhold.

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

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

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

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

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

Eksempler

- Der modtages en skriftlig henvendelse, der indeholder både ansøgning om enkeltydelser efter aktivloven og klage over en medarbejder. Der sendes en kvitteringsskrivelse for ansøgningen og en anden kvitteringsskrivelse for klagen
- Der modtages samtidigt to skriftlige henvendelser, f.eks. en skriftlig henvendelse om ansøgning om boligstøtte (skema) og en anden skriftlig henvendelse om ansøgning om enkeltydelser efter aktivloven. Der sendes en samlet kvitteringsskrivelse for ansøgningen om boligstøtte og for ansøgningen om enkeltydelser, medmindre det ikke er muligt at holde den indkomne post (henvendelserne) samlet. I så fald sendes to kvitteringsskrivelser.

8. Særligt om Københavns Borgerservice

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Eksempel

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

10. Skriftlig henvendelse indgivet til forkert forvaltning m.v.

Hvis en skriftlig henvendelse modtages i en forvaltning, der ikke har kompetence på det pågældende sagsområde, skal forvaltningen straks videresende henvendelsen til den rette forvaltning, det vil sige til den forvaltning hvorunder sagsområdet hører.

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

Det er den rette forvaltning, der herefter skal sende kvitteringsskrivelsen til borgeren og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted/person m.v., jf. kravene i BR-beslutningen.

Det skal bemærkes, at kvitteringsskrivelsen (tilbagemeldingsgarantien) skal sendes inden for 10 arbejdsdage fra den oprindelige modtagelse af henvendelsen, dvs. at fristen regnes fra det tidspunkt, hvor henvendelsen blev modtaget (poststemplet) i den forvaltning, der har videresendt henvendelsen til rette forvaltning.

Eksempel

Hvis en skriftlig ansøgning om enkeltydelser efter aktivloven er sendt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der herefter videresender den til Socialforvaltningen, er det socialcentret i Socialforvaltningen, der skal sende en kvitteringsskrivelse til borgeren.

11. Hvordan sendes kvittering om tilbagemeldingsgaranti ?

Når der modtages en skriftlig henvendelse, skal der sendes en kvitteringsskrivelse til borgeren m.v.

Som udgangspunkt sendes kvitteringsskrivelsen med tilbagemeldingen som *almindelig post*, dvs. som A- eller B-post på tilsvarende måde som anden skriftlig post, der sendes fra centrene /centralforvaltningen.

11.1. Skriftlig henvendelse modtages som e-mail

Hvis den skriftlige henvendelse modtages med e-mail, og afsenderen ikke har frabedt sig svar med e-mail, kan kvitteringen også sendes med *e-mail*, jf. dog nedenfor om afsendelse som sikker e-mail.

Vedrørende forvaltningens retningslinier for modtagelse og afsendelse af e-mail henvises til Socialforvaltningen KKnet, Opgaveløsning, IT, eDag2:

<http://kknet/Sites/s/Socialforvaltningen/Opgaveloesning/IT/eDag+2/eDag+2.htm>

Sendes kvittering med e-mail skal der benyttes ét af standardkoncepterne, eller der skal skrives alle oplysningerne fra standardkonceptet ind i e-mailen.

Sendes en e-mail med en vedhæftet kvittering, skal kvitteringen være gemt i *PDF-format*, således at der ikke kan rettes i dokumentet.

Hvis en kvittering indeholder personfølsomme oplysninger, og den sendes med e-mail, skal der ALTID sendes fra en *sikker e-mailadresse* til en sikker e-mailadresse (hvor både afsender og modtager anvender certifikater samt sender signeret OG krypteret).

Hvis en kvittering for en e-mail henvendelse ikke indeholder personfølsomme oplysninger, kan den sendes til en almindelig e-mailadresse.