



10-09-2010

Bilag 2

Sagsnr.
2010-133943

Dokumentnr.
2010-616547

Sagsbehandler
Kristina Lind Thrane

Retningslinier om tilbagemeldingsgaranti i forbindelse med skriftlige henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

<u>1. Kontaktperson</u>	2
<u>2. Borgerrepræsentationens beslutning om tilbagemeldingsgaranti</u>	2
<u>2.1. Regler af betydning for fortolkningen af tilbagemeldingsgarantien</u>	3
<u>3. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien og ikrafttræden</u>	5
<u>4. Hvornår er der tilbagemeldingsgaranti?</u>	5
4.1. Hvornår er en henvendelse skriftlig	6
4.2. Hvornår er en skriftlig henvendelse modtaget	8
4.2.1. Hvornår udløber fristen	8
4.3. Områder med formaliserede kvitteringsskrivelser	8
4.4. Særligt om aktindsigt efter offentlighedsloven og forvaltningsloven	9
4.5. Særlige kategorier af skriftlige henvendelser	9
<u>5. Hvem skal sende tilbagemeldingsgaranti?</u>	12
<u>6. Standardkoncepter til brug for tilbagemeldingsgaranti</u>	12
<u>7. Standardkoncepter i Erindringsystemets klagesagsmodul</u>	14
<u>8. Kombinerede henvendelser og flere samtidig modtagne henvendelser</u>	14
<u>9. Særligt om Københavns Borgerservice</u>	15
<u>10. Skriftlig henvendelse, der videresendes til et andet center / kontor i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</u>	15
<u>11. Skriftlig henvendelse indgivet til forkert forvaltning m.v.</u>	16

<u>12. Hvordan sendes kvittering om tilbagemeldingsgaranti?</u>	17
<u>12.1. Skriftlig henvendelse modtages som e-mail</u>	17
<u>12.1.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinier for modtagelse og afsendelse af e-mail.</u>	17

13. Sagsbehandlingsfrister efter den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2, i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen **18**

<u>Kontanthjælp, revalidering m.m.</u>	18
<u>Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til førtidspensionister m.m.</u>	18
<u>Fleksydelse</u>	18
<u>Syge – og barseldagpenge (1. sygefraværsdag før 3. juli 2006 / 1. fraværsdag pga. barsel m.v. før 3. juli 2006, hvor fraværet fortsætter udover 3. juli 2006)</u>	19
<u>Sygedagpenge (1. fraværsdag er 3. juli 2006 eller senere)</u>	19
<u>Barseldagpenge (nye fraværsperioder efter 3. juli 2006)</u>	19
<u>Delpension</u>	19

1. Kontaktperson

Har du spørgsmål i forbindelse med tilbagemeldingsgarantien kan du kontakte:

Kvalitetskontrollenheden

E-mail: kvalitetskontrollenhen@bif.kk.dk

2. 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

2.1. Regler af betydning for fortolkningen af tilbagemeldingsgarantien

Tilbagemeldingsgarantien omhandler Københavns Kommunes tilbagemelding til borgerne.

Der findes både lovregulering og principper for god forvaltningsskik, der regulerer området for offentlige myndigheders tilbagemelding til borgerne. Dette retsgrundlag gælder også for Københavns Kommune i forhold til det retsgrundlag, der i øvrigt gælder for offentlige myndigheders tilbagemeldinger til borgerne.

I kraft af tilbagemeldingsgarantiens karakter af specialbestemmelse får det øvrige retsgrundlag betydning for forståelsen af tilbagemeldingsgarantien.

Det følger således af principperne for god forvaltningsskik, at en forvaltning så vidt muligt skal besvare henvendelser og spørgsmål fra borgerne.

Folketingets Ombudsmand har blandt andet beskæftiget sig med forvaltningers pligt til at besvare henvendelser og spørgsmål fra borgerne i en udtalelse, som er omtalt i ombudsmandens beretning for 2004, side 517. Ombudsmanden udtalte blandt andet:

”...

Det må imidlertid efter min opfattelse anses for bedst stemmende med god forvaltningsskik at en myndighed – også i tilfælde som ikke er omfattet af lovgivningens regler om aktindsigt og vejledningspligt – så vidt muligt besvarer de spørgsmål som den modtager fra borgerne.

Dette udgangspunkt må dog begrænses eller fraviges i en række tilfælde. Således er en myndighed naturligvis ikke berettiget til at

tilsidesætte lovgivningens regler om tavshedspligt og om behandling af personoplysninger. På samme måde kan det ikke forlanges, at en myndighed besvarer et spørgsmål, der ikke angår den pågældende myndighed, da sådanne spørgsmål bør oversendes til den relevante myndighed i overensstemmelse med princippet i forvaltningslovens § 7, stk. 2.

...”

Der findes ikke generelle lovregler for hvornår, en myndighed skal besvare henvendelser fra borgerne.

Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven, pkt. 205 – 208 omhandler spørgsmålet om generelle svarfrister:

” ...

205. Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt EFFEKTIVE ERINDRINGS-SYSTEMER.

206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

208. Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror

og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

...

Indenfor specifikke forvaltningsområder er svarfrister imidlertid konkret lovreguleret. Dette gælder blandt andet reglerne for aktindsigt efter forvaltningsloven, offentlighedsloven og persondataloven.

Det er væsentligt at være opmærksom på, at de almindelige regler, der er omtalt her, finder anvendelse uanset om en henvendelse er omfattet af Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti.

3. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens implementering af tilbagemeldingsgarantien og ikrafttræden

Direktionen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har besluttet,

- at tilbagemeldingsgarantien (kvitteringen) skal sendes i umiddelbar forlængelse af modtagelse af henvendelsen, det vil sige *inden for 1-2 dage efter modtagelsen, hvis henvendelsen ikke er besvaret inden da*, idet det ikke er vurderet muligt at styre en frist på 10 arbejdsdage i hver enkelt sag inden for rammerne af en manuel løsning.

Se i pkt. 4.2. om hvornår fristen på 1-2 dage løber fra.

- at der skal udarbejdes en vejledning og koncepter til brug for udsendelse af tilbagemeldingsgarantien for alle skriftlige henvendelser

Det beskrives nærmere i pkt. 4 til 12 nedenfor, hvordan tilbagemeldingsgarantien udmøntes i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, herunder om brug af særlige standardkoncepter i forbindelse med tilbagemeldingen.

Retningslinierne og koncepterne er udarbejdet i samarbejde med Socialforvaltningen, således at materialet i videst muligt omfang beskriver de samme ting i de to forvaltninger.

4. 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 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egne interne centre/kontorer, eller i forhold til forvaltningens egne kommunale institutioner eller mellem kommunens forskellige forvaltninger. Der henvises dog til pkt. 10 og 11 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. 4.3. 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. 3.7. om særlige kategorier af henvendelser.

-

Tilbagemeldingsgarantien omfatter ikke skriftlige henvendelser som f.eks. informationsmateriale, reklamer, fakturaer (se nedenfor under pkt. 4.5) eller lignende, der ikke kræver nogen tilbagemelding til afsenderen.

4.1. 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
- Enhver anden form for henvendelse til forvaltningen, der er udtrykt i skriftsprog (hvis der er mulighed for at kommunikere via SMS, vil der også her være tale om en skriftlig henvendelse)

-

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 tilbagemeldingsgarantien, og andre henvendelser, dvs. personlige eller telefoniske henvendelser, der ikke er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

Selvom en henvendelse ikke er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, vil de almindelige regler, som beskrevet ovenfor under punkt 2.1, også finde anvendelse på en sådan henvendelse.

Eksempler på skriftlige henvendelser

- Hvis en skriftlig henvendelse modtages med **posten**, er der ikke tvivl om, at henvendelsen er omfattet af tilbagemeldingsgarantien, 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. 12, 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 (kontor eller lignende), der skal behandle henvendelsen.

4.2. Hvornår er en skriftlig henvendelse modtaget

Tilbagemeldingsgarantien (kvitteringen) skal sendes i umiddelbar forlængelse af modtagelse af henvendelsen, det vil sige ***inden for 1-2 dage efter modtagelsen, hvis henvendelsen ikke er besvaret inden da.***

Som dato for modtagelse af den skriftlige henvendelse anvendes poststemplingen i det center eller centrale kontor, der har modtaget henvendelsen.

Om oversendelse af post fra ét center/kontor/forvaltning til et andet center / kontor / forvaltning henvises til pkt. 10 og 11 nedenfor.

4.2.1. Hvornår udløber fristen

Som nævnt i foregående punkt vil der skulle sendes kvittering inden for 1 -2 dage, forudsat at der ikke er IT-understøttelse.

Er der IT-understøttelse gælder tilbagemeldingsgarantiens frist på 10 arbejdsdage, således at fristen udløber på den 10. arbejdsdag efter modtagelsen.

Er den skriftlige henvendelse modtaget mandag den 1., skal kvittering senest sendes mandag den 15. (forudsat at der ikke er andre helligdage/lukke-dage end lørdage og søndage).

4.3. 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, jfr. kravene i BR-beslutningen. Er der fastsat en kortere tidsfrist end de 10 arbejdsdage, gælder den kortere frist naturligvis fortsat.

Ledelsesekretariatets 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, jfr. eksempler nedenfor i forvaltningsloven og offentlighedsloven.

4.4. Særligt om aktindsigt efter offentlighedsloven og forvaltningsloven

Den særlige 10 dages frist (dvs. 10 kalenderdage) om meddelelse af aktindsigt i offentlighedsloven § 16, stk. 2, og forvaltningslovens § 16, stk. 2, gælder fortsat.

Hvis fristen på de 10 dage ikke kan overholdes, skal borgeren 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.

4.5. 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 finder tilbagemeldingsgarantien stadig anvendelse, dog således at den i visse tilfælde modificeres i sit indhold på grund af reglerne om tavshedspligt.

Eksempler:

- Hvis den konkrete henvendelse giver anledning til, at afsenderen (hvor denne ikke er part i sagen) skal have en kvitteringsskrivelse, må den alene indeholde en kvittering for selve modtagelsen af henvendelsen.

Oplysninger omfattet af tavshedspligt må ikke medtages i en sådan kvittering.

Der må således ikke bruges standardkonceptet om ”andre skriftlige henvendelser” i pkt. 6, men skal udfærdiges en individuel kvittering i den konkrete sag.

- Ansøgninger fra borgere (underskrevet af borgeren), der sendes til forvaltningen fra f.eks. læger 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 lægen / andre samarbejdspartnere.
- 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 (*se til eksempel Blanketten LÆ 251 om Anmodning om attest om mulighed for at varetage et arbejde*), 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. stop af fortsat udbetaling af en ydelse.

- Regninger/fakturaer fra leverandører, hvor der er fastsat en konkret forfaldsdato for betaling. 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 i sådanne sager undlades at sende en kvitteringsskrivelse, hvis der er en fast tilbagevendende formaliseret korrespondance mellem borgeren og forvaltningen.

- Henvendelser, der har en sådan karakter, at de fungerer som en integreret del af en kendt procedure, er ikke omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Dette er begrundet med, at det ikke giver mening, at forvaltningen giver en tilbagemelding til parten, fordi henvendelsen medfører en for parten kendt og forventet reaktion.

Dette kan eksempelvis være partens kommentarer til en partshøring, hvor selve henvendelsen, som parten foretager, er en del af en procedure, hvor parten efter sin kommentering skal modtage afgørelse i sagen.

Det skal dog påpeges, at der hvis sagsbehandlingstiden efterfølgende trækker ud efter partens kommentering, kan være pligt til at orientere om den forventede sagsbehandlingstid i medfør af principperne om god forvaltningsskik, jfr. punkt 2.1 ovenfor.

- Hvor en henvendelse fra en borger giver anledning til, at forvaltningen må bede om præciserende eller supplerende oplysninger for at kunne behandle eller videresende henvendelsen, vil partens tilbagevenden på forvaltningens anmodning om yderligere oplysninger ikke medføre, at der indtræder en ny tilbagemeldingspligt.

De to eller flere henvendelser må i forhold til tilbagemeldingsgarantien ses som en samlet henvendelse, som i deres helhed er omfattet af tilbagemeldingsgarantien.

5. 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:

- Jobcentre, Ydelsescentre, Beskæftigelsescentre eller andre lokale enheder
- Centrale kontorer

Tilbagemeldingsgarantien gælder dermed såvel i lokalforvaltningen som i centralforvaltningen.

6. 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 kontoret, der skal behandle henvendelsen.

Afsnittet på standardkoncepterne om navn på sagsbehandler eller sagsbehandlere skal så vidt muligt tilstræbes udfyldt, jfr. 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.

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 Retningslinier om sagers førelse, der findes i Fakir.

De 4 standardkoncepter er følgende:

1. Standardkoncept for skriftlig henvendelse om *ansøgning*

Der er vedlagt en liste over de sagsbehandlingsfrister, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i henhold til den sociale retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har fastsat for 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 og forvaltningsloven henvises til pkt. 4.4. ovenfor.

Standardkoncepterne er vedlagt disse retningslinier og vil i løbet af kort tid blive lagt på KKnet på følgende adresse:

- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens KKnet
- Opgaveløsning
 - Borger- og brugerbetjening
 - Borgerbetjening
 - Blanketter
 - Tilbagemeldingsgaranti
 -

7. 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, idet der da vil være IT-understøttelse af fristen – automatiske adviseringer.

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.

8. 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, jfr. 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 hjælp 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 kontanthjælp og en anden skriftlig henvendelse om ansøgning om førtidspension. Der sendes en samlet kvitteringsskrivelse for ansøgningen om kontanthjælp og for ansøgningen om førtidspension, medmindre det ikke er muligt at holde den indkomne post (henvendelserne) samlet. I så fald sendes to kvitteringsskrivelser.

9. 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., jfr. 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.

10. Skriftlig henvendelse, der videresendes til et andet center / kontor i Beskæftigelses- og Integrations-forvaltningen

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.

Den af Borgerrepræsentationen fastsatte frist på 10 arbejdsdage for afsendelse af kvitteringsskrivelsen regnes fra det tidspunkt, hvor henvendelsen blev modtaget / poststemplet i det center / centrale kontor, der videresender henvendelsen.

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

Det rette center / centrale kontor skal sende kvitteringsskrivelsen i umiddelbar forlængelse af modtagelsen, men også inden for den af Borgerrepræsentationen fastsatte frist. Centret / det centrale kontor må derfor i sådanne situationer være særlige opmærksomme på hurtigt at sende kvitteringsskrivelse.

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 kontanthjælp til et centralt kontor, der herefter oversender ansøgningen til Jobcentret til behandling, er det Jobcentret der skal sende en kvitteringsskrivelse til borgeren.

11. 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.

Den af Borgerrepræsentationen fastsatte frist på 10 arbejdsdage for afsendelse af kvitteringsskrivelsen regnes fra det tidspunkt, hvor henvendelsen blev modtaget / poststempet i den forvaltning, der videresender henvendelsen.

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

Den rette forvaltning skal sende kvitteringsskrivelsen i umiddelbar

forlængelse af modtagelsen, men også inden for den af Borgerrepræsentationen fastsatte frist. Den rette forvaltning må derfor i sådanne situationer være særlig opmærksom på hurtigt at sende kvitteringsskrivelse.

Eksempel

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

12. 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.

12.1. 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.

12.1.1. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retningslinier for modtagelse og afsendelse af e-mail.

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.

13. Sagsbehandlingsfrister efter den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2, i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Kontanthjælp, revalidering m.m.

(Lov om aktiv socialpolitik kapitel 4, 6, 7 og 10)

Kontanthjælp, løbende hjælp til forsørgelse (akut hjælp ydes i særlige tilfælde) (§ 25 og § 29)	3 uger
Særligt supplerende tilskud til orlovsydelse til enlige forældre (§ 27a)	2 uger
Støtte til høje boligudgifter (§ 34)	3 uger
Revalidering (§ 46)	4 måneder
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
Særlig ydelse (§ 74i)	2 uger

Beskæftigelsestilbud, fleksjob, løntilskud til førtidspensionister m.m.

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

Afgørelse om beskæftigelsestilbud (§ 32 og § 68)	3 uger
Konkret beskæftigelsestilbud (i åbne tilbud fra dag fra dag til dag) (§ 32 og § 68)	4 uger
Løntilskud til førtidspensionister, "Skånejob" (kapitel 12)	4 uger
Fleksjob (§ 70)	6 måneder
Ledighedsydelse, selvvalgt uddannelse (§ 73b)	2 uger
Kontant støtte til arbejdsredskaber m.v. ved fleksjob (§ 74)	4 uger
Fleksjobbevis (§ 74b)	2 uger
Økonomisk tilskud (fleksjob) til selvstændige erhvervsdrivende (§ 75)3 måneder	
Kontant støtte til hjælpemidler, arbejdsredskaber m.v. (§§76-77)	4 uger
Støtte til mentorfunktion (§§ 78-81)	4 uger
Befordringsgodtgørelse i forbindelse med tilbud (§ 82)	4 uger
Tilskud til opkvalificering m.v. ved ansættelse uden løntilskud (§§ 99-101)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. år3 måneder	

Syge – og barseldagpenge (1. sygefraværdsdag før 3. juli 2006 / 1. fraværdsdag pga. barsel m.v. før 3. juli 2006, hvor fraværet fortsætter udover 3. juli 2006)

(Lov om dagpenge ved sygdom eller fødsel kapitel 7 og 11)

Dagpenge til forældre med alvorligt syge børn under 18 år (§ 19a)	4 uger
Refusion til arbejdsgiver (§ 26, stk. 1)	6 uger

Sygedagpenge (1. fraværsdag er 3. juli 2006 eller senere)

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

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

Barseldagpenge (nye fraværsperioder efter 3. juli 2006)

(Lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel, kapitel 5 og 10)

Dagpenge (§ 19)	2 uger
Dagpenge til forældre med alvorligt syge børn under 18 år (§ 26)	4 uger
Refusion til arbejdsgiver (§ 39, stk. 1)	6 uger

Delpension

(Lov om delpension)

Delpension (Lov om delpension)	4 uger
--------------------------------	--------