

Den 23. maj 2002 afgav jeg en endelig rapport om min inspektion den 5. september 2000 af Køge Kommune. Rapporten var samtidig min (første) opfølgning af de spørgsmål som inspektionen har givet anledning til. I rapporten bad jeg kommunen om oplysninger mv. om nærmere angivne forhold.

Jeg modtog herefter Køge Kommunes foreløbige svar i brev af 16. august 2002. Jeg har endvidere modtaget kommunens brev af 22. august 2003 med bilag.

Jeg skal herefter meddele følgende:

Ad 3.3. Diskretionshensyn under forvaltningens behandling af borgerhenvendelse

I rapporten bad jeg kommunen om at underrette mig når den planlagte fælles borgerbetjening var sat i værk – herunder underretning om resultatet af kommunens overvejelser om diskretionslinjer.

Køge Kommune har oplyst at den nye fælles borgerservice åbnes i oktober måned 2003, og at kommunen har været meget opmærksom på diskretionshensynet ved indretningen af lokalerne. Der etableres bl.a. et nummersystem som betyder at den enkelte borger bliver kaldt til en enkeltstående skranke eller et enkeltstående mødebord hvor kun den pågældende borger bliver betjent.

Jeg forstår at planerne for den fælles borgerservice foreligger i endelig form, og at lokalerne er ved at blive indrettet. Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager mig ikke mere vedrørende dette spørgsmål.

Jeg bad i rapporten om at kommunen, når den planlagte fælles borgerbetjening var sat i værk, underrettede mig om betydningen af etableringen af den fælles borgerbetjening for diskretionshensynet i forhold til de borgere som ikke bliver betjent i den fælles borgerbetjening.

Kommunen har oplyst at børne- og kulturforvaltningens pladshenvisning er omfattet af den nye fælles borgerservice, og at der indrettes lignende skranke i socialforvaltningens fællesekspediti-

on.

Det fremgår af kommunens oplysninger forud for den endelige rapport (kommunens brev af 4. marts 2002) at personalet i den fælles borgerservice – i hvert fald på daværende tidspunkt – skulle tage sig af de ”glatte” borgerhenvendelser, jf. rapporten side 29.

Inden jeg foretager mig mere, beder jeg kommunen om nærmere oplysninger om hvilke borgerhenvendelser der efter indførelsen af den nye fælles borgerservice ikke vil blive behandlet dér eller ved de skranker i socialforvaltningen som indrettes på tilsvarende måde.

Ad 3.6. Oplysninger om sagsbehandlingstid m.m.

Jeg anførte i rapporten bl.a. følgende:

”Det fremgår som nævnt af Køge Kommunes brev af 4. marts 2002 at kommunens praksis – bortset fra at kommunens målsætninger ikke er nedskrevet – er i overensstemmelse med Indenrigsministeriets henstilling om at opstille målsætninger for sagsbehandlingstiden. I det omfang oplysningerne herom ikke er nedskrevet, er det naturligvis vanskeligt at vurdere om Køge Kommune har opfyldt Indenrigsministeriets henstilling om at opstille målsætninger for sagsbehandlingstiden.”

Jeg bad på den baggrund om en nærmere redegørelse for i hvilket omfang Køge Kommune har efterlevet Indenrigsministeriets henstilling i brev af 4. juni 1997 til kommunerne (og amtskommunerne) om at opstille målsætninger for sagsbehandlingstiden i sager hvor der træffes afgørelser i forhold til borgerne, og Indenrigsministeriets henstilling om at udarbejde en oversigt over de opstillede målsætninger til – på længere sigt – brug for kommunens/amtskommunens borgere. (Idet jeg henviste til oplysningerne i et notat af 17. august 2000 fra kommunen, gav jeg samtidig udtryk for at Indenrigsministeriets henstilling om at opstille målsætninger for sagsbehandlingstiden omfatter alle sagstyper, bortset fra dem som ministeriet udtrykkeligt har undtaget).

Kommunen har oplyst at byrådet har vedtaget, og kommunen har udarbejdet en samlet oversigt over kommunens målsætning for sagsbehandlingstider opdelt efter forvaltninger i form af en servicedeklaration (deklarationen er vedlagt som bilag til brevet af 22. august 2003). Kommunen har endvidere oplyst at oplysningerne vil blive gjort tilgængelig for borgerne på kommunens hjemmeside, på bibliotekerne, alle forvaltninger og i den nye borgerservice.

Det fremgår af servicedeklarationen at der er opstillet målsætninger for sagsbehandlingstiden inden for alle områder hvor der træffes afgørelse i forhold til borgerne. De forventede sagsbehandlingstider varierer typisk fra to uger (f.eks. sager om kontanthjælp, adoptionstilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag) til seks måneder (f.eks. sager om boligændringer og bilstøttesager hvor der ikke er tale om udskiftning af bil). På enkelte områder er det dog oplyst at sagen bliver behandlet i løbet af en uge (personlig hjælp og pleje til borgere under 67 år) eller samme dag (f.eks. flytteanmeldelser).

Af indledningen til servicedeklarationen om sagsbehandlingstider fremgår bl.a. følgende:

”Køge Kommune har en generel målsætning om, at alle henvendelser fra borgere skal være besvaret inden 14 dage efter modtagelsen. Hvis forvaltningen ikke kan nå at behandle din sag inden for denne frist, får du et kvitteringsbrev med oplysning om, hvor lang tid forvaltningen skal bruge på at afgøre din sag.

...

På en række områder ved vi dog på forhånd, at vi ikke kan nå at afgøre din sag på 14 dage. Som regel er det, når sagen kræver, at vi inddrager informationer fra andre, eller sagen skal behandles af et politisk udvalg.

Målet med denne servicedeklaration er at give en oversigt over, hvilke målsætninger vi har for sagsbehandlingstiden, så du ved, hvad du kan forvente ...”

Af et brev af 21. august 2003 fra socialforvaltningen (socialdirektøren) til byrådssekretariatet som kommunen i sit brev af 22. august 2003 til mig har henvist til (i henseende til spørgsmålet om kvitteringsbreve), fremgår imidlertid bl.a. følgende:

”Socialforvaltningen vil derfor indføre en ’standardtidshorison’ på 4 uger i fremtidige kvitteringsbreve – bortset fra de af Socialforvaltningens sagsområder, som er nævnt i den netop vedtagne servicedeklaration for sagsbehandlingstider i Køge Kommune.”

Jeg går herefter ud fra at målsætningen for sagsbehandlingstiden er 14 dage for alle de typer af sager hvor der ikke konkret er fastsat en anden målsætning i servicedeklarationen, bortset fra sager inden for socialforvaltningen hvor målsætningen for sagsbehandlingstiden er fire uger for alle de typer af sager hvor der ikke konkret er fastsat en anden målsætning i servicedeklarationen.

Det fremgår af et opslag på Køge Kommunes hjemmeside som en af mine medarbejdere den 24. september 2003 har foretaget, at servicedeklarationen om kommunens sagsbehandlingstider er tilgængelig på hjemmesiden (under service\servedeklarationer).

Jeg lægger til grund at servicedeklarationen også er lagt frem i forvaltningerne og på bibliotekerne, jf. oplysningerne herom i kommunens brev af 22. august 2003.

Min gennemgang af de første fem kvitteringsbreve som socialforvaltningen havde sendt i 2001, viste at der i intet tilfælde i de breve hvori kommunen havde kvitteret for modtagelsen af borgers skriftlige henvendelse, var angivet en tidshorizont for besvarelsen henholdsvis kommunens afgørelse. Jeg bad på den baggrund Køge Kommune om at oplyse om dette forhold skulle tilskrives en fejl ved udvælgelsen af kvitteringsbreve (jeg havde udtrykkeligt bedt om kvitteringsbreve hvori der var angivet en tidshorizont for besvarelsen). Jeg bad endvidere kommunen om en udtalelse om hvorvidt der i de fem tilfælde var forholdt i overensstemmelse med kommunens interne regler (et af ledergruppen den 12. april 1991 godkendt notat dateret den 22. marts 1991).

Køge Kommune har om kvitteringsbreve – og kommunens erindringssystem – oplyst følgende (i brevet af 16. august 2002):

”Kommunen er ved at implementere et nyt elektronisk sagsdokumenthåndteringssystem (ESDH), hvori man direkte kan angive sagsbehandlingstiden.

...

De i rapporten nævnte mangler vedr. erindringssystemer forventes således imødekommet ved det nye ESDH-system.”

Og endvidere (i brevet af 22. august 2003):

”Kommunens elektroniske sagsdokumenthåndteringssystem er taget i brug og heri kan registreres målsætning for sagsbehandlingstider, ligesom der er et erindringssystem til bl.a. kvitteringsbreve.”

I det ovenfor nævnte brev af 21. august 2003 – som kommunen i brevet af 22. august 2003 til mig har henvist til – har socialforvaltningen (socialdirektøren) bl.a. oplyst at det ikke tidligere var forvaltningens praksis at anføre tidshorisont i kvitteringsbreve for modtagelse af henvendelser fra borgerne, og at dette heller ikke var i strid med den hidtil anvendte administrative praksis i kommunen når det forventedes at henvendelsen kunne besvares inden for 14 dage. I brevet er der endvidere oplyst følgende:

”Ved nærmere eftertanke kan jeg dog godt se, at det ville være en bedre service for borgerne, hvis vi i kvitteringsbrevet anførte den forventede tidshorisont + en vis sikkerhedsmargin for sagernes besvarelse.

Socialforvaltningen vil derfor indføre en ’standardtidshorisont’ på 4 uger i fremtidige kvitteringsbreve – bortset fra de af Socialforvaltningens sagsområder, som er nævnt i den netop vedtagne servicedeclaration for sagsbehandlingstider i Køge Kommune”.

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager mig ikke mere vedrørende spørgsmålet om kvitteringsbreve.

5. Opfølgning

Jeg afventer svar på mit spørgsmål under pkt. 3.3.

6. Underretning

Denne rapport sendes til Køge Kommune, Det Sociale Nævn for Roskilde Amt, Tilsynsrådet for Roskilde Amt, Indenrigs- og Sundhedsministeriet og Folketingets Retsudvalg.