

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

23. februar 2005

Høringsnotat til Folketingets Kommunaludvalg om Forslag til lov om kommunale borgerservicecentre

Modtagne hørings svar

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har modtaget i alt 28 hørings svar.

Følgende myndigheder og organisationer (i alt 21) har afgivet bemærkninger:

Advokatrådet, Akademikernes Centralorganisation, Danmarks Biblioteksforening, Dansk Blindesamfund, Dansk Journalistforbund, Datatilsynet, De Samvirkende Invalideorganisationer, Det Centrale Handicapråd, Det Kommunale Kartel, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd, Handel, Transport og Serviceerhvervene, HK kommunal, Holstebro Kommune, Høje-Taastrup Kommune, Institut for Menneskerettigheder, KL, Kommunaldirektørforeningen i Danmark, Københavns Kommune, Landsforeningen af Landsbysamfund, Landsforeningen Kommunale Servicecentre og Landsorganisationen i Danmark.

Følgende (i alt 7) har meddelt, at de ikke har bemærkninger til lovforslaget:

Amtsrådsforeningen, Dansk Byggeri, Dansk Industri, Domstolsstyrelsen, Hovedstadens Udviklingsråd, Hovedstadens Sygehusfællesskab og Statens Serum Institut.

Følgende (i alt 18) har ikke afgivet hørings svar:

Centralorganisationernes FællesUdvalg, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Erhvervs-Fremme, Dansk Handel og Service, Dansk Transport og Logistik, Foreningen af Statsamtmand, Foreningen af Statsamtsjurister, Frederiksberg Kommune, Håndværksrådet, Kommunale tjenestemænd og overenskomstansatte, Konkurrencestyrelsen, Landbrugsrådet, Landdistrikternes fællesråd, Sammenslutning af Danske Småøer, Sammenslutning af Landbrugets Arbejdsgiverforeninger, Stats- og Kommunalt Ansattes Forhandlingsfællesskab, Statsansattes Kartel og Sundhedskartellet.

Bemærkninger til lovforslaget

I det følgende foretages en tværgående gennemgang af de politisk centrale forslag til ændringer af lovforslaget, som er fremkommet i hørings svarene.

Det skal bemærkes, at ud over de punkter, der omtales i det følgende, er der - på baggrund af høringsrunden og ministeriets egen kvalitetssikring af lovforslaget - indarbejdet en række mere tekniske, herunder lovtekniske, ændringer i lovforslaget inden fremsættelsen.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har modtaget hørings svar vedrørende pligt til at oprette borgerservicecentre, udveksling af personoplysninger internt i kommunen og mellem borgerservicecenteret og andre myndigheder, aktindsigt, bibliotekernes rolle i forbindelse med borgerservicecentre, tilgængelighed for handicappede samt kompetence og adgang til viden. Hørings svarene til de enkelte områder gennemgås tematisk nedenfor.

1. Pligt til at oprette borgerservicecentre

Dansk Journalistforbund har givet udtryk for, at lovforslaget er centralt i det samlede lovkompleks, fordi lovens bemærkninger fastlægger princippet om, at kommunerne skal være borgernes indgang til hele den offentlige sektor. Forbundet anbefaler, at det indarbejdes i lovforslaget, at kommunerne skal tage denne opgave på sig.

Bemærkninger:

Som nævnt i lovforslaget finder regeringen det vigtigt, at kommunalbestyrelserne overvejer behovet for borgerservicecentre og i den forbindelse nøje vurderer, hvordan arbejdsprocesser, organisering og IT-understøttelse indrettes således, at den størst mulige sammenhæng for borgerne sikres, og den størst mulige effektivitet opnås.

Mange kommuner har allerede i dag har oprettet tværfaglige servicebutikker. Landsforeningen af Kommunale Servicecentre (LKS) har således i dag 127 medlemskommuner. Fremover vil der være ca. 100 kommuner. De større kommunale enheder og de opgaver, der med kommunalreformen overføres til kommunerne, giver kommunerne bedre muligheder for at etablere borgerservicecentre eller opretholde og udbygge eksisterende borgerservicecentre. Endvidere fjerner lovforslaget uhensigtsmæssige juridiske barrierer for centrenes varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver for sig selv og for andre myndigheder. Lovforslaget giver hermed kommunalbestyrelserne et incitament til at træffe beslutning om oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre. Endvidere vil ministeriet understøtte dette yderligere ved i samarbejde med KL at tage initiativ til udarbejdelse af vejledningsmateriale vedrørende oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre, der vil lette kommunernes arbejde hermed.

På denne baggrund har høringssvaret ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

2. Udveksling af personoplysninger internt i kommunen og mellem borgerservicecenteret og andre myndigheder

Advokatrådet, Datatilsynet og Institut for Menneskerettigheder har fremsat bemærkninger til lovforslagets regler om udveksling af oplysninger.

2.1. Valgfrihed i ansøgningssager

Advokatrådet foreslår, at det undersøges, i hvilket omfang hensynet til effektivitet og brugervenlighed kan imødekommes under samtidig hensyntagen til beskyttelse af borgernes rent private forhold, f.eks. ved at den pågældende borger har valgfrihed mellem at lade sin ansøgning behandle af en fagforvaltning eller borgerservicecenteret.

Bemærkninger:

Forslaget ville forudsætte en forpligtelse til at varetage de pågældende opgaver både i servicecenteret og i fagforvaltningen. En sådan dobbelt-administration udgør generelt ikke en hensigtsmæssig udnyttelse af kommunernes ressourcer. Endvidere findes lovforslagets bestemmelser om udveksling af oplysninger inden for den kommunale forvaltning, jf. § 3, stk. 3, ikke at rejse retssikkerhedsmæssige betænkeligheder. Servicecenteret betragtes i ansøgningssager som en del af den fagforvaltning, som ellers ville

have behandlet sagen. Servicecenteret vil ikke uden samtykke kunne indhente følsomme oplysninger fra andre dele af den kommunale forvaltning eller fra andre myndigheder i videre omfang, end den relevante fagforvaltning ville kunne efter de gældende regler. Det bemærkes endeligt, at bestemmelsen ikke giver hjemmel til fri udveksling af oplysninger mellem servicecenteret og fagforvaltningen, idet udvekslingen af oplysninger skal være saglig og nødvendig.

På denne baggrund har høringssvaret ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

2.2. Fravigelse af persondatalovens § 8, stk. 3

Datatilsynet anbefaler, at det meget nøje overvejes, om der er grundlag for at fravige persondatalovens § 8, stk. 3, i helt generel form. Tilsynet har i den forbindelse anført, at der er tale om en række ikke-konkretiserede opgaver, at det derfor ikke er muligt at overskue konsekvenserne, og at det ikke fremgår af lovforslagets bemærkninger, hvilke hensyn der nu – 4 ½ år efter vedtagelsen af persondataloven - taler for, at man i så ubestemt omfang sætter bestemmelsen i § 8, stk. 3, ud af kraft.

Bemærkninger:

Servicecentrene forventes at benytte nogle nye og mere fleksible arbejdsgange end dem, som kendes i dag. Servicecentrene vil således kunne udføre opgaver på vegne af en anden myndighed, og / eller servicecenteret vil kunne udføre nogle dele af en opgave, og en anden myndighed udføre de øvrige dele af samme opgave (integreret sagsbehandlingsforløb). Der henvises til de eksempler, som er nævnt i de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.1., nr. 1) – 3). Forvaltningslovens § 28 om videregivelse og persondatalovens § 8, stk. 3, tager udgangspunkt i en mere traditionel arbejdstilrettelæggelse, hvor opgaven løses af en enkelt myndighed, og ikke sådanne nye og mere fleksible arbejdsgange. Det er af stor betydning for servicecentrene, som har mange forskellige opgaver, at der gælder klare og administrerbare regler for dem. Lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 6, indeholder sådanne klare og administrerbare regler.

Hertil kommer, at persondatalovens § 8, stk. 3, kun i et yderst begrænset omfang vil kunne finde anvendelse ved den udveksling af oplysninger mellem servicecentrene og andre myndigheder, ligesom videregivelse efter denne bestemmelse formentlig i langt de fleste tilfælde vil kunne ske uden samtykke. Der er således ikke tale om, at man i et ubestemt omfang sætter bestemmelsen ud af kraft.

Det bemærkes endeligt, at reglerne i lovforslaget ikke giver hjemmel til ubegrænset udveksling af oplysninger. Der er tale om situationer, hvor borgeren selv henvender sig til servicecenteret for, at dette kan løse en opgave for borgeren, og det er – ligesom i forbindelse med de gældende regler – et krav, at udvekslingen af oplysningerne er saglig og nødvendig for, at servicecenteret kan løse opgaven for borgeren. Endvidere er udveksling af oplysninger efter lovforslagets bestemmelser efter ministeriets opfattelse i overensstemmelse med finalité-princippet i persondatalovens § 5, stk. 2, jf. også pkt. 2.3., ad 1), nedenfor.

På denne baggrund har høringssvaret ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

2.3. Forholdet til menneskerettighederne

Institut for Menneskerettigheder har på baggrund af reglerne i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (EMRK) art. 8 om respekt for privatlivet gjort følgende gældende:

- 1) Lovforslaget er udtryk for en udvikling mod begrænset frem for øget beskyttelse af den enkelte borgers rettigheder og retssikkerhed. Det er efter instituttets opfattelse afgørende, at fornødenhedskravet i lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 3, udfyldes med et saglighedskrav, et nødvendighedskrav samt et krav om iagttagelse af persondatalovens § 5, stk. 1 (finalité-princippet).
- 2) Det vil i praksis være nødvendigt at påse, at nødvendighedsvurderingen indeholder en vurdering af samfundsmæssige behov i at udveksle oplysninger og af, om udvekslingen af personoplysninger i den konkrete sammenhæng er proportional.

Bemærkninger:

Ad 1) Det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.3.2., at udveksling af oplysninger i de situationer, som er omfattet af lovforslagets videregivelsesregler, efter ministeriets opfattelse vil være berettiget efter persondatalovens § 5, stk. 1 – 3, herunder således finalité-princippet. Persondatalovens bestemmelser er i overensstemmelse med persondatadirektivet. Persondatadirektivets princip om beskyttelse af personers rettigheder og frihedsrettigheder, og navnlig retten til privatlivets fred, er en præcisering og udvidelse af principperne i Europarådets konvention af 28. januar 1981 om beskyttelse af det enkelte menneske i forbindelse med databehandling af personoplysninger. Såfremt videregivelsen sker efter lovforslagets § 3, stk. 1, 2 eller 6, vil finalité-princippet og ovennævnte europarådskonvention således efter ministeriets opfattelse være overholdt.

Ministeriet kan tilslutte sig, at udveksling af oplysninger – såvel inden for kommunens forvaltning som mellem servicecenteret og en anden myndighed – kun må ske, såfremt det er nødvendigt og sagligt. Et sådant nødvendigheds- og saglighedskrav er indeholdt i lovforslagets regler i § 3, stk. 1, 2 og 6, om, at udveksling af oplysninger kun kan ske i fornødent omfang. Dette er præciseret i bemærkningerne.

Herudover bemærkes det, at lovforslagets videregivelsesregler alene finder anvendelse i situationer, hvor der ved en mere traditionel arbejdstilrettelæggelse, hvor opgaven løses af en enkelt myndighed, ikke ville være behov for udveksling af oplysninger, og de gældende videregivelsesregler i forvaltningsloven og persondataloven ville derfor ikke finde anvendelse. Lovforslagets regler i § 3, stk. 1, 2 og 6, om udveksling af oplysninger mellem servicecenteret og en anden myndighed gælder således kun, hvor servicecentrene udfører opgaver på vegne af en anden myndighed og / eller servicecenteret udfører nogle dele af en opgave, og en anden myndighed udfører de øvrige dele af samme opgave (integreret sagsbehandlingsforløb). Der henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.1., nr. 1) – 3).

På baggrund af høringsvaret er bemærkningerne til § 3, stk. 1, 2 og 3, for en god ordens skyld blevet præciseret, så det udtrykkeligt fremgår, at udvekslingen af oplysninger skal være saglig og nødvendig. Endvidere er bemærkningerne blevet præciseret, så det udtrykkeligt fremgår, i hvilke situationer lovforslagets videregivelsesbestemmelser finder anvendelse.

Ad 2): Som nævnt ovenfor under 1) vil udveksling af oplysninger efter ministeriets opfattelse kunne ske inden for rammerne af persondatalovens finalité-princip, persondatadirektivet og Europarådets konvention af 28. januar 1981 om beskyttelse af det enkelte menneske i forbindelse med databehandling af personoplysninger.

Der er efter ministeriets opfattelse ikke noget behov for, at myndighederne konkret vurderer, om udveksling af oplysninger efter lovforslaget opfylder et samfundsmæssigt behov eller er proportional.

Dette skyldes karakteren af de situationer, hvor der kan ske udveksling efter lovforslagets regler. Reglerne finder kun anvendelse, hvor servicecentre udfører opgaver på vegne af en anden myndighed, og / eller servicecenteret udfører nogle dele af en opgave, og en anden myndighed udfører de øvrige dele af samme opgave (integreret sagsbehandlingsforløb). Der henvises til de eksempler, som er beskrevet i de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.1., nr. 1) – 3). Herudover er det som nævnt ovenfor under 1) et krav, at udvekslingen af oplysningerne er saglig og nødvendig for, at servicecenteret overhovedet kan løse den opgave, som borgeren har anmodet om.

Udveksling af oplysninger i sådanne situationer findes at være i samfundets – og ikke mindst borgerens – interesse, og at være proportional.

På denne baggrund har høringssvaret ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

3. Aktindsigt i interne dokumenter

Institut for Menneskerettigheder samt Datatilsynet har fremsat bemærkninger vedrørende bestemmelsen i lovforslagets § 3, stk. 5, hvorefter arbejdsdokumenter, der i henhold til offentlighedsloven og forvaltningsloven er interne, og som videregives til en anden myndighed efter lovforslagets § 3, stk. 1, 2 eller 6, bevarer deres interne karakter.

3.1. Forholdet til menneskerettighederne

Institut for Menneskerettigheder har på baggrund af reglerne i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (EMRK) art. 8 om respekt for privatlivet gjort følgende gældende:

- 1) Med lovforslagets § 3, stk. 5, ifølge hvilken interne arbejdsdokumenter, der udveksles efter lovens regler, ikke mister deres interne karakter, åbnes for en begrænsning i borgernes adgang til egne oplysninger.
- 2) Myndighedernes mulighed for at afvise aktindsigt i interne arbejdsdokumenter, medmindre der er tale om faktiske oplysninger af væsentlig betydning for sagens afgørelse, vil kunne være uforenelig med EMRK art. 8 i konkrete sager. Servicecentre må efter instituttets opfattelse foretage en konkret vurdering i overensstemmelse med menneskeretlig praksis, herunder af, om ansøgerens interesse er "legitim".

Bemærkninger.

Ad 1): Efter § 3, stk. 5, gælder lovforslagets regel om undtagelse af aktindsigt i interne arbejdsdokumenter kun, når dokumenterne udveksles efter lovforslagets § 3, stk. 1, 2 eller 6, det vil sige, hvor et servicecenter udfører opgaver på vegne af en anden myndighed og / eller servicecenteret udfører nogle dele af en opgave, og en anden myndighed udfører de øvrige dele af samme opgave (integreret sagsbehandlingsforløb). Der henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.1., nr. 1) – 3). Havde en myndighed ved en mere traditionel arbejdstilrettelæggelse udført (hele) opgaven selv, ville reglerne om undtagelse af aktindsigt i interne arbejdsdokumenter derfor under alle omstændigheder finde anvendelse. Borgeren stilles således ligesom, hvis opgaverne havde været løst mere traditionelt, dvs. løses af en enkelt myndighed ligesom i dag. Reglen vil således f.eks. ikke have nogen betydning i de tilfælde, hvor servicecenteret løser kommunens egne opgaver.

Ministeriet finder på den baggrund ikke, at bestemmelsen om interne arbejdsdokumenter giver anledning til retssikkerhedsmæssige betænkeligheder.

Høringssvaret har givet anledning til fremhævelse i bemærkningerne til lovforslaget af, at § 3, stk. 5, alene gælder i tilfælde, hvor interne arbejdsdokumenter udveksles efter lovens regler.

Ad 2): Lovforslagets § 3, stk. 5, medfører, at offentlighedslovens og forvaltningslovens almindelige bestemmelser om undtagelse af aktindsigt i interne arbejdsdokumenter finder anvendelse på interne arbejdsdokumenter, der udveksles efter lovens regler. Den Europæiske Menneskerettighedskonvention er inkorporeret i dansk ret, jf. senest lovbekendtgørelse nr. 750 af 19. oktober 1998, og danske myndigheder er således forpligtede til at følge de regler og principper, som fremgår eller kan udledes af denne konvention. Dette gælder også kommunerne(s servicecentre) i det omfang, disse administrerer de regler om aktindsigt, som følger af offentlighedsloven og forvaltningsloven.

På denne baggrund har høringssvaret ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

3.2. Forholdet til indsigtsreglerne i persondataloven

Datatilsynet har givet udtryk for den opfattelse, at bestemmelsen i lovforslagets § 3, stk. 5, må antages at medføre en vis begrænsning i retten til indsigt i medfør af persondataloven. Tilsynet går ud fra, at det er en tilsigtet konsekvens af forslaget. Tilsynet foreslår, at forholdet omtales i bemærkningerne til loven.

Bemærkninger:

Bestemmelsen indebærer en fravigelse af offentlighedsloven og forvaltningsloven, og den vil medføre en tilsvarende begrænsning i forhold til persondatalovens indsigtsregler, idet disse regler henviser til offentlighedsloven og forvaltningsloven.

Det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger, at det efter ministeriets opfattelse er en u hensigtsmæssig barriere for borgerservicecentrenes virksomhed, at selve overladelsen af en opgave bevirker, at der skal meddeles aktindsigt efter offentlighedsloven og forvaltningsloven.

Bestemmelsen vil som følge af sit formål medføre en tilsvarende begrænsning i forhold til persondatalovens indsigtsregler

På baggrund af høringsvaret er bestemmelsens betydning i forhold til persondatalovens indsigtsregler nu yderligere præciseret i lovforslagets bemærkninger.

4. Bibliotekernes rolle i forbindelse med borgerservicecentre

AC (Bibliotekarforbundet) og Danmarks Biblioteksforening har i deres hørings svar peget på, at folkebibliotekerne i forvejen formidler kommunal og statslig information om samfundsforhold i øvrigt, at de nuværende godt 700 biblioteksafdelinger landet over i dag allerede varetager den del af de nye centres opgaver, som omfatter adgang til offentlig information i en åbningstid, der ligger ud over rådhusenes. De finder derfor, at det bør være en central beslutning, at der sikres koordination af den kommunale informationsindsats / at servicecentre forankres i biblioteksorganisationen.

Tilsvarende har Bibliotekslederforeningen over for Kulturministeriet givet udtryk for, at der flere steder med held er oprettet servicecentre i sammenhæng med folkebibliotekerne. Kulturministeriet har videresendt disse bemærkninger til Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Bemærkninger:

Forslaget giver ikke anledning til ændringer. Forslaget er allerede muligt at imødekomme af den enkelte kommunalbestyrelse inden for lovforslagets rammer.

På denne baggrund har høringsvarene ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget, idet muligheden for at oprette borgerservicecentre i tilknytning til folkebibliotekerne dog er tilføjet i de almindelige bemærkninger.

5. Tilgængelighed for handicappede

Dansk Blindesamfund, De Samvirkende Invalideorganisationer samt Det Centrale Handicapråd er positive over for borgerservicecentertanken. De har imidlertid i forskelligt omfang og form peget på følgende:

- 1) Vigtigheden af, at kommunerne – især dem, som dækker et større geografisk område – forpligtes til at oprette flere servicecentre
- 2) Vigtigheden af, at kommunerne forpligtes til at sørge for fysiske adgangsforhold med størst mulig tilgængelighed for øje
- 3) Vigtigheden af, at kommunerne i øvrigt gennemtænker indretning samt fysiske og tekniske faciliteter. DSI har særligt påpeget, at det er vigtigt at der i en vejledning om servicecentre tages udgangspunkt i og henvises til relevant lovgivning, standarder, vejledninger og anvisninger for tilgængelighed til såvel fysiske omgivelser som til IT- og kommunikationsteknologi.

Bemærkninger:

Ad 1): Forslaget er allerede muligt at imødekomme af den enkelte kommunalbestyrelse inden for lovforslagets rammer. Det fremgår endvidere af bemærkningerne, at det i

områder af landet, hvor der af geografiske grunde kan være langt til rådhuset, må forventes, at nye, større kommuner i et eller andet omfang vælger at oprette et eller flere borgerservicecentre decentralt i kommunen (jf. de almindelige bemærkninger, afsnit 3.2.). En egentlig pligt til at oprette flere centre vil udgøre en regulering af kommunernes arbejdstilrettelæggelse, hvilket bør undgås, navnlig i en situation som den foreliggende, hvor det må forventes, at kommunerne i vidt omfang frivilligt vil tage disse hensyn.

På denne baggrund har høringssvarene ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

Ad 2): Der er allerede i byggelovgivningen fastsat en række bestemmelser vedrørende tilgængelighed til bygninger. Herunder er der i bekendtgørelse nr. 1250 af 13. december 2004 fastsat regler om tilgængelighedsforanstaltninger i forbindelse med ombygninger i eksisterende byggeri. Disse bestemmelser trådte i kraft den 1. januar 2005 og gælder, hvis der foretages en væsentlig anvendelsesændring af en offentlig bygning.

På denne baggrund har høringssvarene ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

Ad 3): Indenrigs- og Sundhedsministeriet har i lovforslaget stillet i udsigt, at ministeriet i samarbejde med KL vil udarbejde vejledningsmateriale vedrørende oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre (alm. bemærkninger, afsnit 1, sidste afsnit). Ministeriet er indstillet på at søge hensynet til tilgængelighed for handicappede nævnt i vejledningen.

På denne baggrund har høringssvarene ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.

6. Kompetence og adgang til viden

I flere høringssvar peges på vigtigheden af, at personalet i servicecentrene har den fornødne kompetence til at løse opgaverne, og den adgang til viden, blanketter m.v., som er nødvendig for, at de kan udføre vejviserfunktioner og andre opgaver i forhold til andre myndigheder.

Dansk Journalistforbund har givet udtryk for, at tanken med lovforslaget er fremragende, men at det ikke er forbundets indtryk, at kommunerne vil være i stand til at løse opgaven uden, at centraladministrationen gennem en særlig informationsrådgivningsenhed stiller ressourcer til rådighed.

Det Kommunale Kartel har givet udtryk for, at lovforslaget indebærer et betydeligt behov for kompetenceudvikling, bl.a. fordi der vil blive krævet et udvidet kendskab til flere områder, eksempelvis på skatteområdet. Kartellet er af den opfattelse, at der skal afsættes midler hertil i lovforslaget.

HK Kommunal anbefaler, at de kommunale borgerservicecentre har de økonomiske og personalemæssige ressourcer, der skal til, for at borgerservicecentrene kan have betydning til at vurdere, hvornår en sag skal behandles i fagforvaltningen.

Holstebro Kommune har peget på de gode erfaringer, som kommunen har haft med opbygningen af et web-baseret informationsværktøj, som kan anvendes på tværs af kommunen selv samt to andre kommuner. Opbygningen af et landsdækkende web-baseret informationsværktøj vil skabe langt bedre forudsætninger for både uddannelse, samarbejde og kvalitetssikring i den administrative borgerbetjening. Et sådan informationsværktøj skal indebære en "forpligtelse" af myndighederne til at udforme og vedligeholde de nødvendige informationer.

KL har anført, at i det omfang, borgerservicecentre skal fungere som vejviser og vejleder i forhold til andre myndigheders opgaver, forudsætter KL, at der fra statslig side stilles de nødvendige redskaber til rådighed herfor.

Landsforeningen af Kommunale Servicecentre har givet udtryk for, at den forøgede vejledningsforpligtelse, kommunerne får via reformen, også vil stille øgede krav til videndelingssystemer, kompetenceudvikling af personale i forhold til ekspertviden på selvbetjeningssystemer generelt, og der vil medgå forholdsvis mere tid til den generelle vejledning, herunder i borgerselvbetjeningssystemer.

LO har anført, at det ikke fremgår af lovforslaget eller bemærkningerne hertil, hvordan man vil forebygge, at en "afgørelse" truffet af servicecenteret bliver "omstødt" af en statslig myndighed, herunder hvilke tiltag med hensyn til opkvalificering af personalet, man har overvejet.

Bemærkninger:

De enkelte kommunalbestyrelser træffer selv beslutning om, hvilke dele af den kommunale sagsbehandling der skal varetages i henholdsvis servicecentre og de kommunale fagforvaltninger, samt i hvilket omfang kommunens servicecentre skal varetage opgaver på vegne af andre myndigheder. Kommunalbestyrelsen har – ligesom på kommunens øvrige forvaltningsområder – ansvaret for, at der er tilstrækkeligt kvalificeret personale til løsningen af kommunens opgaver. Med de nye, større og mere bæredygtige kommuner er der grundlag for en generel styrkelse af personalets kompetence.

Kommunerne har allerede i dag efter forvaltningslovens § 7, stk. 2, en forpligtelse til at videresende henvendelser til rette myndighed. Kommunerne har endvidere i regi af de kommunale biblioteker et godt overblik over det offentlige område på tværs af sektorerne i kraft af bibliotekernes almene informations- og it-kompetencer. Hertil kommer, at der løbende arbejdes med udviklingen af internetbaserede systemer samt sammenkobling af eksisterende portaler, selvbetjeningssystemer og informationssystemer med generelle oplysninger om den offentlige sektor. Der henvises bl.a. til det arbejde, som finder sted i regi af danmark.dk og KMD's Netborger. I relation til vejviserfunktioner i forhold til andre myndigheder må det således forventes, at der vil være den fornødne kompetence til stede i kommunerne, og at der er – og vil blive – udviklet en række redskaber, som kommunerne kan benytte.

Med hensyn til egentlig sagsbehandling for en anden myndighed, jf. lovforslagets § 2, stk. 2, vil dette bero på en konkret aftale med denne. Det vil naturligt indgå som en del af denne aftale, hvordan det sikres, at de pågældende medarbejdere har den fornødne kompetence og de nødvendige redskaber, hvilket vil afhænge af den konkrete opgave.

I lyset af de ressortændringer, som vil blive gennemført på skatteområdet, overvejer Skatteministeriet for tiden, hvordan den fornødne uddannelse m.v. af det kommunale personale kan sikres.

På den baggrund har høringssvarene ikke givet anledning til ændringer i lovforslaget.