

Peter Harald Hansen
Nordre Kinkelgade 17 M
2791 Dragør

02-02-2010

Vedr. Københavns Kommunes overholdelse af retssikkerhedslovens bestemmelser om sagsbehandlingsfrister.

Ved e-mail af 1. maj 2009 til Statsforvaltningen Hovedstaden har du klaget over Københavns Kommunes tilsidesættelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Du har henvist til en vedlagt artikel fra Politiken den 30. april 2009 vedrørende kommunens overskridelse af sagsbehandlingsfristerne på det sociale område.

Ved brev af 14. maj 2009 har statsforvaltningen anmodet Københavns Kommune om en redegørelse med henblik på statsforvaltningens vurdering af, hvorvidt der skal rejses en tilsynssag i medfør af den kommunale styrelseslovs kap. 6.

Statsforvaltningen har anmodet kommunen om at oplyse, hvorvidt der er fastsat samt offentliggjort frister i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Statsforvaltningen har endvidere anmodet kommunen om en redegørelse for praksis i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt., hvorefter ansøgeren skal have skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse, hvis den fastsatte frist ikke kan overholdes.

Kommunen har ved brev af 19. januar 2010 til statsforvaltningen afgivet følgende redegørelse:

"Retssikkerhedslovens § 3 vedrører det sociale område, og de forhold, som Peter Hansen klager over, varetages i Københavns Kommune af Socialforvaltningen.

I forhold til Statsforvaltningens anmodning om oplysning om, hvorvidt der er fastsat samt offentliggjort sagsbehandlingsfrister i henhold til retssikkerhedslovens § 3,

STATSFORVALTNINGEN HOVEDSTADEN
BORUPS ALLÉ 177, BLOK D-E
2400 KØBENHAVN NV

JOURNAL NR.: 2009-613/601

SAGSBEHANDLER: KHAKOE

DIREKTE TELEFON:

TELEFON: 7256 7000

TELEFAX: 38 33 20 12

GIRO: 3001 4329848

EAN-NR. 5798000362222

SE-NR. 29-37-62-20

hovedstaden@statsforvaltning.dk

www.statsforvaltning.dk

TELEFONID:

Mandag 08.00 - 15.00

Tirsdag-Onsdag 09.00 - 15.00

Torsdag 13.00 - 18.00

Fredag 09.00 - 14.00

ÅBNINGSTID FOR PERSONLIGE

HENVENDELSER:

Mandag-Onsdag 09.00 - 15.00

Torsdag 09.00 - 18.00

Fredag 09.00 - 14.00

stk. 2.

Socialforvaltningen kan oplyse, at Socialudvalget (tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget) i Københavns Kommune har fastsat detaljerede sagsbehandlingsfrister i henhold til Retssikkerhedslovens § 3. Sagsbehandlingsfristerne er fastsat for de enkelte ydelsesområder og er offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Det betyder, at der er fastsat sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp efter sociallovgivningen. Sagsbehandlingsfristerne er fastsat så de svarer til den tid, der normalt går med at behandle 80 til 90 procent af de pågældende ansøgningstyper.

Som udgangspunkt starter en sagsbehandlingsfrist med at løbe, når forvaltningen vidste eller burde vide, at en borger — mundtligt eller skriftligt — har bedt om at få hjælp, og at der derfor skal træffes en afgørelse. Sagsbehandlingsfristen løber som hovedregel frem til der træffes en afgørelse om ret til den hjælp, der er ansøgt om.

Sagsbehandlingsfristerne er generelle. Det betyder, at der kan være særlige situationer, hvor den angivne sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. Hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes, har ansøgeren ret til skriftligt at få besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

Link til kommunens hjemmeside om sagsbehandlingsfrister: <http://www.kk.dk/Borger/DetSocialleOmraade/Raadgivning/Sagsbehandlingsfrister.aspx>

Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune har endvidere den 1. juni 2006 vedtaget en tilbagemeldingsgaranti som gælder alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage. Borgerrepræsentationen har i den forbindelse samtidig bestemt, at tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat.

I forhold til Statsforvaltningens anmodning om en redegørelse for praksis i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt., hvorefter ansøgeren skal have skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse, hvis den fastsatte frist ikke kan overholdes.

Det er på kommunens hjemmeside om sagsbehandlingsfrister, se ovenfor, oplyst, at:

**Sagsbehandlingsfristerne er generelle. Det betyder, at der kan være særlige situationer, hvor den angivne sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. Hvis en sagsbehandlingsfrist*

ikke kan overholdes, vil ansøgeren skriftligt få besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse."

Forvaltningens udmeldte retningslinier er således i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3.

Socialforvaltningen har imidlertid i praksis haft vanskeligt ved at overholde dette krav og foretager en gang årligt en sagstidsmåling incl. en måling af, i hvilket omfang borgeren får skriftlig besked, såfremt fristen ikke overholdes. Resultatet af den årlige måling i Socialforvaltningen forelægges Socialudvalget.

Den seneste ordinære sagstidsmåling om overholdelse af sagsbehandlingsfrister og underretningspligten efter retssikkerhedsloven er gennemført i maj 2009.

Målingen viser, at Socialforvaltningen behandler 89 procent af sagerne til tiden, og der foretages skriftlig underretning af borgerne i 41 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden fristens udløb.

Særligt omkring Handicapcentret bemærkes, at Socialforvaltningen som opfølgning på en særlig sagstidsmåling gennemført i perioden den 23. februar til 6. marts 2009 (nr. 1/2009) har foretaget en ny særlig sagstidsmåling i perioden fra den 14. til 25. september 2009 (nr. 2/2009). Begge målinger vedrørte overholdelse af retssikkerhedslovens bestemmelse om sagsbehandlingsfrister og underretningspligten i Handicapcenter København.

Sammenligning mellem de to særlige sagstidsmålinger (nr. 1/2009 og nr. 2/2009) viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Handicapcenter København og Hjemmeplejevisitationen er faldet fra 34 dage til 22 dage. Overholdelse af sagsbehandlingsfristerne er samtidig steget fra 67 pct. til 83 pct.

Der er ifølge den særlige sagstidsmåling nr. 2/2009 foretaget skriftlig underretning af borgere i 75 pct. af de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er afgjort inden for sagsbehandlingsfristens udløb. Der er tale om en markant forbedring i forhold til den særlige sagstidsmåling nr. 1/2009, hvor resultatet var overholdelse i 11,43 pct. af sagerne. Der er også sket en væsentlig forbedring i forhold til den almindelige årlige sagstidsmåling for maj måned 2009, hvor overholdelsesprocenten var 41 pct. Der skal fortsat ske forbedringer, da målet er 100 % i overensstemmelse med lovgivningen.

Det kan supplerende oplyses at PETER HANSEN den 1. maj 2009 pr. mail har henvendt sig til Socialborgmester Mikkel Warming med en klage over kommunens manglende overholdelse af Retssikkerhedslovens § 3. Socialborgmesteren har besvaret

Peter Hansen den 20. maj 2009 ligeledes pr. mail. Det fremgår af borgmesterens svar til Peter Hansen at "de lange sagsbehandlingstider og manglende overholdelse af underretningspligten (jf. Retssikkerhedslovens §3, stk. 2) er særdeles problematisk og ikke i overensstemmelse med Københavns Kommunes målsætninger på området. På baggrund heraf har Socialforvaltningen sat ekstra fokus på området, og det er besluttet, at der skal nedsættes en Task Force, hvis formål er at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne samt underretningspligten".

Kopi af mailkorrespondancen vedlægges.

Socialforvaltningen har orienteret Socialudvalget om, at man finder overholdelsesprocenten vedrørende underretning af borgerne helt utilfredsstillende. Retssikkerhedsloven beskriver et formkrav, som skal overholdes med 100 pct. i modsætning til de almindelige sagsbehandlingsfrister, som skal overholdes inden for en ramme på 80 — 90 %.

Socialforvaltningen har taget skridt til at nedsætte en styregruppe med undertegnede som formand og med deltagelse af repræsentanter for de ansvarlige kontorer samt socialcentre, handicapcentret og rådgivningscentret.

Styregruppen skal blandt andet sikre løbende opfølgning på kvalitetsudviklingen i Socialforvaltningen, herunder de udarbejdede handleplaner, opfølgning på sagstidsmåling, samt afdekke behovet for fælles indsatsområder på tværs af centre og team.

Socialudvalget har fået forelagt et notat om de nærmere initiativer for nedbringelse af sagsbehandlingstiden og overholdelse af underretningspligten i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Socialforvaltningen har gennem Taskforcens indsats og intensiveret kvalitetssikring på Handicapcentret støttet op om og sat fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og skriftlig underretning gennem undervisning og udarbejdelse af konkrete redskaber.

Det kan desuden oplyses, at der er indført et nyt hjælpemiddelsystem i Handicapcentret, hvorved det er muligt at se, hvornår en sag skal behandles for at overholde tidsfristen, og der er implementeret en LEAN proces, der bedre sikrer en underretning af borgeren ved længere sagsbehandlingstid.

Samtidig er et nyt omsorgssystem tilføjet en funktionalitet, der vil sikre udsendelse af underretningsbreve, såfremt de vedtagne sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Endelig kræver overholdelse af sagsbehandlingsfrister og sikring af skriftlig underretning ledelsens fokus. Forvaltningen

forventer derfor at iværksætte en særlig indsats, hvor ledelsen generelt forpligtes til at stille krav til sagsbehandlingens kvalitet.”

Det skal herefter oplyses, at det tilsyn, som statsforvaltningen udøver, er et retligt tilsyn, der kun omfatter spørgsmål om, hvorvidt kommunen har tilsidesat det retsgrundlag, der særligt gælder for offentlige myndigheder, jf. § 48, i den kommunale styrelseslov.

Statsforvaltningen beslutter selv, om der er grundlag for at rejse en tilsynssag, jf. § 48 a, i den kommunale styrelseslov. Denne beslutning beror på en vurdering af, om der foreligger oplysninger, som giver grund til at antage, at der er en vis sandsynlighed for en ulovlighed.

Statsforvaltningen har ikke fundet grundlag for at rejse en tilsynssag.

Statsforvaltningen har herved lagt vægt på kommunens redegørelse, hvoraf fremgår, at kommunen har fastsat samt offentliggjort frister i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Statsforvaltningen har endvidere lagt vægt på, at kommunen særligt har fokus på ovennævnte bestemmelse, herunder underretningspligten, og at der i Socialforvaltningen er iværksat forskellige tiltag med henblik på overholdelsen af denne.

Statsforvaltningen foretager på den baggrund ikke videre i anledning af din henvendelse.

Kopi af dette brev er sendt til Københavns Kommune.

Med venlig hilsen

Katrine Harlou
souschef