

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Dato: 11. april 2005
Kontor: 2.k.kt.
J.nr.: 2004-2200-21
Sagsbeh.: ABT
Fil-navn: LKS/FT-beh./Spm2-4.L72.svar

Besvarelse af spørgsmål nr. 2-4 (L 72), som Folketingets Kommunaludvalg har stillet til indenrigs- og sundhedsministeren den 21. marts 2004

Spørgsmål nr. 2:

"Hvilke opgaver skal ligge i borgerservicecentre?"

Svar:

Der stilles ikke i forslaget til lov om kommunale borgerservicecentre krav om, at bestemte administrative borgerbetjeningsopgaver skal placeres i de kommunale borgerservicecentre. Det er således op til den enkelte kommunalbestyrelse at træffe beslutning om, hvilke administrative borgerbetjeningsopgaver der skal ligge i et sådant center, jf. lovforslagets § 2, stk. 3.

De administrative borgerbetjeningsopgaver, kommunalbestyrelsen kan beslutte skal ligge i et borgerservicecenter, kan både være opgaver, kommunen selv varetager, og opgaver, kommunen varetager for andre myndigheder. Varetager borgerservicecentret opgaver for andre myndigheder, er det dog en forudsætning, at disse myndigheder lovligt kan overlade opgaven til kommunen, jf. lovforslagets § 2, stk. 2. Myndighedsopgaver kan kun overlades til en kommune med hjemmel i lovgivningen, og en sådan hjemmel findes ikke i forslaget til lov om kommunale borgerservicecentre.

Som eksempler på administrative borgerbetjeningsopgaver kan nævnes vejviserfunktioner, lettere sagsbehandling, kassefunktioner og bistand til borgernes benyttelse af digitale selvbetjeningsløsninger eller digital informationssøgning m.v. samt systematisk videresendelse af ansøgninger m.v. til den myndighed, der skal behandle den videresendte ansøgning m.v. I de almindelige bemærkninger, afsnit 3.1. og 3.2., er angivet nogle opgaveområder, som i vidt omfang varetages af borgerservicecentre i dag, og som også kan tænkes varetaget af borgerservicecentre i fremtiden. Endvidere fremgår af lovforslagets bilag 2 en lang række opgaveområder, som varetages af borgerservicecentre i dag og som også kan tænkes varetaget af borgerservicecentre i fremtiden.

Det vil være kendetegnende, jf. også lovforslagets § 1, at der i et borgerservicecenter varetages opgaver inden for flere opgaveområder, således at en borger, som befinder sig i en mere almindeligt forekommende livssituation, kan få løst en række forskellige opgaver, som udspringer af denne livssituation, ved henvendelse til et borgerservicecenter.

Spørgsmål nr. 3:

"Hvilken konkret kompetence har medarbejderne i borgerservicecentrene, og hvordan bliver det klargjort for borgerne?"

Svar:

Medmindre andet følger af anden lovgivning, beslutter kommunalbestyrelsen, hvilke administrative borgerbetjeningsopgaver der skal varetages af det eller de borgerservicecentre, som kommunalbestyrelsen opretter, jf. lovforslagets § 2, stk. 3. Den enkelte kommunalbestyrelse træffer således beslutningen om, hvilke opgaver medarbejderne i et borgerservicecenter skal løse. Kommunalbestyrelsen har – ligesom på kommunens øvrige forvaltningsområder – ansvaret for, at der er tilstrækkeligt kvalificeret personale til løsningen af kommunens opgaver.

Den enkelte kommunalbestyrelse beslutter endvidere, på hvilken måde borgerne skal informeres om, hvilke opgaver, og dermed kompetencer til at varetage bestemte opgaver, der ligger i de enkelte dele af den kommunale forvaltning. Dette gælder i relation til alle dele af den kommunale forvaltning, herunder til nuværende og fremtidige borgerservicecentre. Blandt andet kan kommunens hjemmeside anvendes til at informere borgerne om, hvilke opgaver der løses i borgerservicecentre, ligesom der kan blive udarbejdet en pjece el.lign. informationsmateriale.

Spørgsmål nr. 4:

"Hvem har ansvaret for rådgivningen i borgerservicecentrene, herunder vedrørende spørgsmål, der er henlagt til centret fra andre myndigheder, herunder hvem der har det eventuelle erstatningsansvar over for borgeren?"

Svar:

Et borgerservicecenters rådgivning på en anden myndigheds sagsområde kan navnlig ske i forbindelse med, at borgerservicecenteret varetager vejviserfunktioner i forhold til denne myndighed, f.eks. udlevering af informationsmateriale og lign., eller generel orientering om andre myndigheders opgaveområder og lovgivningen på et sådant område. Sidstnævnte vejviserfunktion er kendetegnet ved at være en overordnet vejledning om bestemte retsområder, det vil sige en generel, abstrakt rådgivning, f.eks. **generel** orientering om, at der findes forskellige regler for henholdsvis separation og skilsmisse, selv om det ikke er kommunale administrationsområder. Et borgerservicecenter vil også kunne yde rådgivning i forbindelse med, at borgerservicecenteret yder bistand til udfyldelse af blanketter og videre-sender ansøgningen til den myndighed, der skal behandle ansøgningen.

Der henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger, afsnit 3.2., nr. 1) om vejviserfunktioner.

Kommunalbestyrelsen har ansvaret for den praktiske udførelse af opgaver, som varetages af medarbejderne i den kommunale forvaltning. Dette gælder i forhold til enhver opgave, herunder også vejviserfunktioner i forhold til andre myndigheder, og det gælder i forhold til medarbejdere i enhver del af den kommunale forvaltning, herunder nuværende eller fremtidige borgerservicecentre.

Såfremt en borger finder, at kommunen ikke har ydet en fyldestgørende eller korrekt rådgivning, og borgeren mener at have lidt et økonomisk tab som følge heraf, har borgeren mulighed for at rejse erstatningskrav ved domstolene mod den pågældende kommune. Hvorvidt et sådan erstatningssøgsmål kan medføre en dom om erstatning, må afgøres efter sædvanlig praksis om offentlige myndigheders erstatningsansvar.

Ud over de ovennævnte eksempler på rådgivning i forbindelse med vejviserfunktioner, vil et borgerservicecenter også kunne yde rådgivning inden for en anden myndigheds opgaveområde i forbindelse med, at borgerservicecenteret evt. måtte varetage myndighedsudøvelse på vegne af denne anden myndighed, herunder træffe afgørelser i forhold til borgerne.

Et borgerservicecenter kan for andre myndigheder varetage administrative borgerbetjeningsopgaver, som disse myndigheder lovligt kan overlade til kommunen, jf. lovforslagets § 2, stk. 3.

Lovforslagets § 2, stk. 3, giver, som det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.4., imidlertid ikke hjemmel til, at andre offentlige myndigheder kan overlade myndighedsudøvelse til borgerservicecentre. En sådan hjemmel må fremgå af særlovgivningen, og der vil i den forbindelse kunne tages stilling til spørgsmålet om, hvem der har ansvaret for rådgivningen ydet af borgerservicecentret i tilknytning til sådan myndighedsudøvelse, herunder et eventuelt erstatningsansvar over for borgerne.