



Tillid til myndighederne forudsætter at borgerne får svar

Forvaltningen for Vej, Trafik og Affald i Frederikssund Kommune har taget initiativ til at indarbejde nye procedurer som skal sikre at alle fremtidige henvendelser bliver registreret for at undgå at sager kan ligge ubesvarede.

Desuden har Folketingets Ombudsmand opfordret kommunen til at overveje at fastsætte målsætninger for sagsbehandlingstiden og at føre kontrol med om målsætningerne overholdes.

Det sker efter en sag hvor en borger henvendte sig til kommunen om et vej-syn på en privat fællesvej. I over 2 år og 7 måneder blev der ikke foretaget nogen form for ekspeditioner i sagen. Borgeren fik ikke svar på sine rykkere, og kommunen besvarede heller ikke en henvendelse fra Vejdirektoratet.

”Offentlige myndigheder spiller i mange sammenhænge en central rolle for borgerne. At borgerne har tillid til myndighederne, er derfor afgørende for et velfungerende samfund. En sådan tillid forudsætter at myndighederne tager hånd om borgernes henvendelser, og at borgerne får svar. Det er ikke sket i denne sag, og jeg mener at kommunens sagsbehandlingstid har været meget kritisabel”, siger Folketingets Ombudsmand, Hans Gammeltoft-Hansen.

Ombudsmandens udtalelse i sagen findes her.

Flere oplysninger kan fås hos ombudsmand Hans Gammeltoft-Hansen, telefon 33 13 25 12, mobil 40 43 45 43 eller kontorchef Morten Engberg, telefon 33 13 25 12.

Folketingets Ombudsmand er jurist og valgt af Folketinget til at behandle klager over offentlige myndigheder. Ombudsmanden kan kritisere og anbefale myndigheder at ændre deres afgørelser. Hvert år får ombudsmanden omkring 5000 klager fra borgere der mener at en myndighed har begået fejl. En typisk fejl kan være en kommune eller anden myndighed der har været for længe om at svare på et brev eller truffet en forkert afgørelse. Ombudsmanden tager også selv sager op, for eksempel efter omtale i en avis, ligesom han ofte er på inspektion i blandt andet fængsler og psykiatriske hospitaler. Cirka 85 medarbejdere er ansat ved Folketingets Ombudsmand.

12. september 2011