



Myndigheder skal hjælpe borgere videre til rette sted

22. december 2016

En myndighed kan ikke afvise en henvendelse fra en borger, fordi det er uklart, hvor borgeren skal gå hen med sit problem, eller fordi borgeren har henvendt sig til den forkerte myndighed.

Myndigheden skal i stedet så vidt muligt hjælpe borgeren. F.eks. ved at sende henvendelsen videre til den rette myndighed eller vejlede om, hvor borgeren kan henvende sig. Dette vil nogle gange kræve, at myndigheden selv bruger tid på at undersøge omstændighederne i sagen nærmere.

Ankestyrelsen sendte klage retur til forældre

I en netop afsluttet sag kritiserer ombudsmanden Ankestyrelsen for ikke at have hjulpet forældrene til en dreng med et handicap. Forældrene var utilfredse med, at drengen havde fået frataget en offentligt betalt vågen nattevagt. Med hjælp fra farens fagforening klagede de derfor til Ankestyrelsen. Men Ankestyrelsen vidste ikke, om den var kompetent til at behandle sagen, og afviste klagen uden at undersøge sagen tilstrækkeligt.

Ankestyrelsen har selv erkendt, at håndteringen ikke var god nok, og har nu rettet op på fejlen.

"Det offentlige system er komplekst, og myndighederne må medvirke til, at borgerne kommer det rigtige sted hen", siger Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen. Han tilføjer, at pligten fremgår udtrykkeligt af forvaltningsloven.

Ombudsmandens udtalelse til Ankestyrelsen

For yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen, telefon 20 33 97 52

Områdechef Susanne Veiga, telefon 33 13 25 12

FAKTA

Videresendelsespligten (forvaltningslovens § 7, stk. 2)

Efter denne bestemmelse skal en myndighed, der modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, så vidt muligt videresende henvendelsen til rette myndighed.

Undersøgelsesprincippet (eller officialprincippet)

Princippet betyder, at den enkelte myndighed har pligt til at skaffe et fyldestgørende grundlag, før den træffer en afgørelse. Utilstrækkelig sagsoplysning kan bevirke, at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig.

Princippet gælder også andre spørgsmål end afgørelsesvirksomhed, f.eks. processuelle beslutninger eller vejledningsvirksomhed. En myndighed skal således også i disse sammenhænge skaffe sig det grundlag, som er nødvendigt for at handle forsvarligt og korrekt.