

Notatpligt og journaliseringspligt

En praksisnær indflyvning med fokus på borgerbetjening

Metodetips fra Borgerrådgiveren #1

”Metodetips fra borgerrådgiveren #1” er udarbejdet i et samarbejde mellem flere borgerrådgivere. Denne første udgave præsenteres i Mariagerfjord og Ringkøbing-Skjern kommune.

“Når vi overholder notat- og journaliseringspligten, er vi med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen”



Mariagerfjord
Kommune

Som borgerrådgivere har vi stort fokus på at styrke dialogen samt på at sikre retssikkerheden for borgerne.

Vi håndterer dagligt henvendelser fra borgere, som er utilfredse med noget i kommunen. Vi vil med disse metodetips, gerne sætte fokus på hvordan anvendelse kan skabe en positiv forskel i borgerbetjeningen.

Dette er ikke en juridisk gennemgang. Vi har fokus på borgerbetjeningen – det relationelle og dialogbaserede - i en gennemgang af reglerne. Vi har forsøgt, at holde det enkelt og konkret, sammenkoblet med de erfaringer vi som borgerrådgivere har gjort os, på tværs af kommunerne. Nogle af de spørgsmål, vi har mødt som borgerrådgivere, har vi medtaget som konkrete cases for at gøre det praksisnært.

Hvad er notatpligt og journaliseringspligt?

Som medarbejdere i kommunen er vi alle omfattet af reglerne om notatpligt og journaliseringspligt.

Notatpligt og journaliseringspligt kommer af to forskellige regler med hver deres bagvedliggende juridiske formål. I denne skrivelse går vi ikke i dybden med de enkelte regelsæt. Vi sætter i stedet fokus på, hvor borgerbetjeningen kan forbedres, ud fra et borgerrådgiverperspektiv. For grundig juridisk gennemgang henviser vi til materiale, hvor du kan læse mere. Du kan også søge rådgivning hos borgerrådgiveren eller en jurist i kommunen.

Notatpligten betyder, i forsimplet form, at vi har pligt til at notere oplysninger, som vi modtager mundtligt eller på anden måde. Notatpligten gælder i afgørelsessager. Journaliseringspligten beskriver, at vi har pligt til at journalisere dokumenter, der er modtaget eller afsendt. Journaliseringspligt gælder for al administrativ sagsbehandling.

Ens for både notater og journalisering gælder pligten, når oplysningerne har betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt.

Hvorfor er det vigtigt?

Formålet er at sikre, at vi tilrettelægger en sagsbehandling, som medfører, at vi træffer lovlige beslutninger. Notat og journaliseringspligten sikrer, at det kan dokumenteres, hvad der er sket i en sag. Det sikrer gennemsigtighed for borgeren. Det sikrer også, at det efterfølgende kan undersøges om sagen er håndteret korrekt.

Notater og dokumenter hjælper til at skabe et overblik over sagen. Det har for eksempel betydning ved sagsbehandlerskifte. En ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra. Dette er til gavn for både borgeren og den ansatte.

Pligten er også vigtig, da borgeren har ret til aktindsigt. Borgeren kan ikke bruge denne rettighed til noget, hvis der ikke er journaliseret eller noteret på sagen.

Det er borgerrådgiverens erfaring, at det er afgørende for kommunikationen og samarbejdet, at borgeren føler sig hørt. Det kan overholdelse af notat- og journaliseringspligten hjælpe med.

Det styrker tilliden til kommunen, når borgeren kan se, at kommunen har gemt og noteret oplysningerne og sagsekspeditionsskridtene på sagen, undervejs i sagsbehandlingsforløbet.

Opmærksomhedspunkter og metodetips

- Journalisering af breve bør ske indenfor 3-4 arbejdsdage. Journalisering af e-mails bør ske indenfor 7 arbejdsdage. Der kan være undtagelser ved fx ferie eller andet fravær.
- Notater skal laves på sagen snarest muligt. Jo længere tid der går, jo større er risikoen for, at vi ikke kan huske de væsentlige oplysninger fra dialogen. Vurder om oplysningerne har betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt.
- Vurder om borgeren mener, at oplysningerne er væsentlige for sagens behandling. Hvis ja, så anbefaler borgerrådgiveren, af hensyn til tillid og samarbejdet fremadrettet, at oplysningerne noteres på sagen. Det gælder også selvom oplysningerne ikke nødvendigvis vurderes væsentlige for, at der kan træffe en afgørelse.

- Hvis oplysningerne fremgår andre steder i sagen, har du som udgangspunkt ikke pligt til at notere dem.
- Journalisering og notat skal være lavet inden udlevering af en aktindsigt.

Vil du læse mere

- Klar Ret 6 (Kommunens notatpligt)
- Ombudsmanden om notatpligt
- Ombudsmanden om journaliseringspligt
- Schultz kommunekoncept eller campus
- Offentlighedsloven § 13 samt § 15

Eksempler

Case 1: Journalisering

Mette sender sin ansøgning om nedsættelse af sin gæld hos Gældsstyrelsen til sin sagsbehandler i Jobcentret. Mette skylder 15.344 kr. for kontanthjælp i 2022. Mette har ikke længere en aktiv sag i Jobcentret. Sagsbehandleren videregiver Mettes ansøgning til rette myndighed, altså Gældstyrelsen.

Skal oplysningerne gemmes på sagen?

Ja. Der er tale om et væsentlig sagsbehandlingsskridt, når sagen videregives til rette myndighed. Sagsbehandleren bør oprette eller genåbne Mettes sag og give Mette besked om, at ansøgningen er sendt forkert og derfor er videregivet til rette myndighed. Det bør fremgå af sagen.

Hvad nu, hvis sagen bare videregives internt i kommunen, fra en afdeling til en anden?

Nej, så skal sagsbehandleren, der modtager det i første omgang, ikke journalisere. Journaliseringspligten ligger i den afdeling, der har sagen.

Case 2: Journalisering

Jørgen sender ofte sms og e-mails til sin sagsbehandler, eksempelvis med spørgsmål eller for at fortælle hvis noget fylder og er svært for ham. Han har svært ved at ringe og skriver i stedet.

Skal sms og e-mails journaliseres?

Hovedreglen er, at informationen i sms'en og e-mailen skal journaliseres, hvis det har betydning for sagen. I så fald er sms og e-mails gældende som et dokument og skal journaliseres. Hvis borgeren indsender noget, som er helt irrelevant for sagen, bør du som sagsbehandler overveje, hvad det vil betyde for borgeren, hvis du ikke journaliserer det. Kan det have betydning for tilliden og jeres fremtidige samarbejde? Hvis ja, vil vi som borgerrådgivere anbefale, at du journaliserer den.

Case 3: Journalisering af kladder eller interne dokumenter

Helle er til samtale for at få udarbejdet en børnefaglig undersøgelse. Sagsbehandleren skriver notater direkte ind i et skema til brug for dette. I en børnefaglig undersøgelse indgår oplysninger fra både forældre, barnet og fagfolk omkring barnet. Oplysningerne fra samtalen er derfor kun en del af undersøgelsen, som foreligger i kladdeform i sagen.

Skal sagsbehandler journalisere kladden efter samtale med Helle?

Nej. Et dokument skal først journaliseres i sin endelig form.

Case 4: Notat

Ahmed ringer til Borgerservice og siger, at han gerne vil høre nærmere om reglerne for et indskudslån til en bolig. Den ansatte vejleder ham om reglerne for at modtage bevilling om indskudslån, og informerer ham om, at han kan ansøge ved at udfylde et skema på borger.dk. Ahmed siger tak for hjælpen, og lægger på.

Skal der laves notat på henvendelsen?

Nej, så længe Ahmed ikke har ansøgt endnu, skal der ikke laves et notat. Hvis han derimod giver udtryk for, at han ringer for at ansøge, skal der laves et notat.

Case 5: Notat

Pernille ringer til skolens leder og spørger, om hendes datter kan få fri i uge 9, da de skal på ferie. Lederen godkender dette. Pernille spørger om hun skal gøre yderligere. Det skal hun ikke. Skolelederen vil sørge for at sige det til klasselæreren.

Skal der laves notat på henvendelsen?

Ja. Der er tale om en væsentlig oplysning. I skoleregi skelner man mellem lovligt og ulovligt fravær. Ulovligt fravær kan føre til, at kommunen skal træffe afgørelse om træk i børne- og ungeydelse. Når lederen giver tilladelse til fravær, er der tale om lovligt fravær. Derfor skal der laves et notat, da der er tale om en væsentlig oplysning, som kan have betydning for en afgørelse, der senere skal træffes.

Case 6: Notat

Mads henvender sig i skranken ved borgerservice med et spørgsmål. Han bliver i samtalen frustreret, råbende og truende over for medarbejderen. Han bliver af vagten bedt om at gå, hvilket han efter kort tid gør. Mads har ikke en sag i kommunen.

Skal der laves notat på henvendelsen?

Der er ikke nogen pligt til at lave et notat, da episoden ikke umiddelbart har sammenhæng med en sag, hvor der skal træffes afgørelse. Når det alligevel med fordel kan overvejes at udarbejde et notat, skyldes det, at der er tale om en ekstraordinær episode, og hvor det på grund af Mads' adfærd måske på et tidspunkt kan blive nødvendigt at opsætte restriktioner for hans fremtidige henvendelser til kommunen.

https://www.ombudsmanden.dk/find/udtalelser/beretningsager/alle_bsager/2010-20-3/

Kontakt din borgerrådgiver

Du er velkommen til at kontakte din borgerrådgiver på tlf. 23488144, hvis du har behov for sparring.