

Lovforslag nr. L 72. Fremsat den 24. februar 2005 af indenrigs- og sundhedsministeren (Lars Løkke Rasmussen)

Forslag

til

Lov om kommunale borgerservicecentre

§ 1. Formålet med denne lov er at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, som kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor.

§ 2. Med borgerservicecenter forstås i denne lov en enhed inden for kommunens administration, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen samt eventuelt for andre myndigheder, jf. stk. 2.

Stk. 2. Et borgerservicecenter kan for andre myndigheder varetage administrative borgerbetjeningsopgaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunen.

Stk. 3. Medmindre andet følger af lovgivningen, beslutter kommunalbestyrelsen, hvilke administrative borgerbetjeningsopgaver der skal varetages af det eller de borgerservicecentre, som kommunalbestyrelsen opretter.

§ 3. Et borgerservicecenter, som varetager en administrativ borgerbetjeningsopgave for en anden myndighed, kan til brug for borgerservicecenterets varetagelse af opgaven afkræve denne myndighed de oplysninger, der er fornødne til varetagelsen af opgaven.

Stk. 2. En myndighed, der til en kommunalbestyrelse har overladt en administrativ borgerbetjeningsopgave, som varetages i et borgerservicecenter, kan i det omfang, det er fornødent, til brug for myndighedens varetagelse af tilknyttede opgaver eller kontrol med borgerservicecenterets opgavevaretagelse afkræve borgerservicecenteret oplysninger, som er tilgået dette som følge af varetagelsen af opgaven.

Stk. 3. I en sag, der rejses ved ansøgning, kan et borgerservicecenter indhente oplysninger,

som er fornødne til sagens behandling, om ansøgerens rent private forhold hos en anden del af kommunens forvaltning, under hvis lovgivningsområde sagen henhører. Tilsvarende kan en anden del af forvaltningen indhente sådanne oplysninger hos borgerservicecenteret, hvis oplysningerne er tilvejebragt ved borgerservicecenterets administration af det lovgivningsområde, der henhører under den pågældende del af forvaltningen.

Stk. 4. Et borgerservicecenter, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for en anden myndighed, kan til brug for borgerservicecenterets varetagelse af opgaverne indhente de samme oplysninger fra myndigheder og fra private, som ifølge lovgivningen ville kunne indhentes af den anden myndighed, hvis denne havde varetaget opgaven.

Stk. 5. Når arbejdsdokumenter, der i henhold til lov om offentlighed i forvaltningen og forvaltningsloven er interne, videregives i medfør af stk. 1 eller 2, mister dokumenterne ikke som følge af videregivelsen deres interne karakter. Det samme gælder interne miljøoplysninger omfattet af lov om aktindsigt i miljøoplysninger.

Stk. 6. Bestemmelserne i stk. 1, 2 og 5 gælder tilsvarende, når borgerservicecenteret varetager en kommunal administrativ borgerbetjeningsopgave, som er tilknyttet en anden myndighedsopgaver.

§ 4. Loven træder i kraft den 1. oktober 2005.

Stk. 2. Loven finder ikke anvendelse på en amtskommunes varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver.

§ 5. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

1. Lovforslagets hovedindhold

Lovforslaget er en del af den samlede lovgivningsmæssige gennemførelse af en ny kommunalreform.

Forslaget er således et led i udmøntningen af regeringens aftale fra juni 2004 med Dansk Folkeparti om en strukturreform og den efterfølgende aftalte udmøntningsplan fra september 2004.

Aftalen indebærer, at der gennemføres en kommunalreform, som grundlæggende ændrer rammerne for varetagelsen af de offentlige opgaver og den offentlige service i Danmark.

Reformen tegner en ny offentlig sektor, hvor kommuner, regioner og stat har hver sin opgavemæssige identitet. Staten fastlægger de overordnede rammer. Kommunerne varetager de direkte borgerrettede opgaver og bliver dermed for borgere og virksomheder hovedindgangen til den offentlige sektor. Fem nye regioner får ansvaret for sundhedsvæsenet samt regionale udviklingsopgaver og får ansvaret for at løse visse driftsopgaver for kommunerne.

Reformen indebærer, at amtskommunerne, HS og Hovedstadens Udviklingsråd nedlægges, at der sker en ny fordeling af de opgaver, der løses i den offentlige sektor, mellem kommuner, regioner og statslige myndigheder, og at antallet af skatteudskrivende niveauer reduceres fra tre til to.

Det foreliggende lovforslag udmønter den del af aftalen, ifølge hvilken der skal gennemføres lovgivning, som gør det muligt at oprette kommunale borgerservicecentre, som kan varetage borgerbetjeningsopgaver på tværs af stat, regioner og kommuner.

Regeringen ønsker en enkel og effektiv offentlig sektor tæt på borgerne, hvor skranker skal brydes ned, og vaner tænkes om. Regeringen vil skabe en offentlig sektor med én indgang og ét mål: Mennesker først.

Det er regeringens opfattelse, at den offentlige sektor skal indrettes på borgernes præmisser og med udgangspunkt i deres behov. Man skal ikke henvende sig flere forskellige steder, før man finder den rette myndighed. Med kommunerne som borgernes hovedind-

gang til den offentlige sektor bliver det mere enkelt og overskueligt for borgerne at finde ud af, hvor man skal henvende sig.

Heller ikke i forhold til kommunernes egne opgaver skal borgerne henvende sig i flere forskellige kontorer og forvaltninger for at kunne få løst almindelige borgerrelaterede opgaver, som udspringer af typisk forekomne livssituationer.

Med den aftale om en strukturreform, som er indgået mellem regeringspartierne og Dansk Folkeparti, vil der opstå større kommunale enheder de fleste steder i landet.

De større kommunale enheder giver kommunerne bedre muligheder for at etablere borgerservicecentre – eller opretholde og udbygge eksisterende borgerservicecentre – med et højt serviceniveau og en høj faglig kvalitet.

Offentlig service, der ydes på borgernes præmisser, og som tager udgangspunkt i deres behov, er naturlig i et moderne velfærdssamfund som det danske. Det er derfor vigtigt, at den offentlige sektor til stadighed indretter sig på måder, der giver den størst mulige effektivitet og koordination på tværs af fagområder.

Med den rolle, kommunerne med kommunalreformen får som borgernes centrale indgang til den offentlige sektor, får kommunalbestyrelserne incitament til at oprette borgerservicecentre. Kommunalbestyrelserne vil kunne henlægge opgaver til disse centre i et sådant omfang, at borgerservicecentre i sammenhæng med nye digitale selvbetjeningsløsninger via Internettet reelt kan fungere som borgernes entydige indgang til den offentlige sektor.

Regeringen finder det vigtigt, at kommunalbestyrelserne overvejer behovet for borgerservicecentre og i den forbindelse nøje vurderer, hvordan arbejdsprocesser, organisering og IT-understøttelse indrettes således, at den størst mulige sammenhæng for borgerne sikres, og den størst mulige effektivitet opnås.

I forbindelse med etableringen af borgerservicecentre bør kommunalbestyrelserne som hidtil overveje mål for den borgerrettede service, herunder den service, som ydes i borgerservicecentre, og i den for-

bindelse bl.a. tage højde for, at åbningstiderne indrettes på en sådan måde, at borgerservicecentre er åbne, når og hvor borgerne har behov og mulighed for at møde frem.

Formålet med lovforslaget er at fjerne u hensigtsmæssige juridiske barrierer, der efter lovgivningen er for borgerservicecentrenes varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen selv, for andre kommuner, for regionerne og for staten.

Der er derfor i lovforslaget indsat bestemmelser om

- at kommunernes borgerservicecentre for andre myndigheder (de »ansvarlige« myndigheder) kan udføre administrative borgerbetjeningsopgaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunerne, jf. *lovforslagets* § 2, stk. 2, og afsnit 4.4.2.,
- at et borgerservicecenter og en ansvarlig myndighed i fornødent omfang kan udveksle oplysninger indbyrdes, jf. *lovforslagets* § 3, stk. 1 og 2, og afsnit 4.6.3. og 4.6.4.,
- at et borgerservicecenter, som varetager kommunale opgaver, i fornødent omfang kan udveksle oplysninger med en anden myndighed, når denne myndighed varetager opgaver, der sammen med de kommunale opgaver udgør et integreret sagsbehandlingsforløb (tilknyttede opgaver), jf. *lovforslagets* § 3, stk. 1 og 2, jf. stk. 6, og afsnit 4.6.3. og 4.6.4.,
- at et borgerservicecenter uden samtykke i fornødent omfang kan udveksle oplysninger med en fagforvaltning i kommunen i ansøgningssager, jf. *lovforslagets* § 3, stk. 3, og afsnit 4.3.1.4. og 4.3.2.4.,
- at et borgerservicecenter kan indhente de samme oplysninger, som den ansvarlige myndighed ville kunne indhente, hvis opgaven blev varetaget af denne, jf. *lovforslagets* § 3, stk. 4, samt
- at interne arbejdsdokumenter, der udveksles mellem et borgerservicecenter og en anden myndighed efter lovens regler, ikke mister deres interne karakter, jf. *lovforslagets* § 3, stk. 5, og afsnit 4.7.2.

Lovforslaget giver hermed kommunalbestyrelsen et incitament til at træffe beslutning om oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre. Indenrigs- og Sundhedsministeriet finder det endvidere hensigtsmæssigt, at der udarbejdes vejledningsmateriale vedrørende oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre, der vil lette kommunernes arbejde hermed. Ministeriet vil i samarbejde med KL tage initiativ hertil.

2. Lovforslagets baggrund

2.1. Indledning

Lovforslaget er en udmøntning af tilkendegivelserne i regeringens aftale om en strukturreform om at fremme oprettelsen af kommunale borgerservicecentre. Tilkendegivelserne i aftalen bygger bl.a. på Strukturkommissionens betænkning.

Det fremgår endvidere af det supplerende regeringsgrundlag, »Vækst. Velfærd. Fornylse II«, af 27. august 2003, s. 17, at regeringen vil styrke kommunernes rolle som borgernes nære og kendte indgang til den offentlige sektor, bl.a. ved i højere grad at samle borgerrettede ekspeditionsopgaver i kommunerne.

2.2. Strukturkommissionens betænkning

I oktober 2002 blev Strukturkommissionen nedsat. Af kommissoriet fremgik bl.a., at indretningen af den offentlige sektor skal sikre, at opgaverne løses tæt på borgerne. I vurderingen af fordele og ulemper ved forskellige indretninger af den offentlige sektor skulle kommissionen bl.a. inddrage nærhed til borgerne som et kriterium.

I januar 2004 afgav Strukturkommissionen betænkning. Af betænkningens sammenfatning, s. 30 – 31, fremgår bl.a., at kommissionens analyser – særligt af de forventede udviklingstendenser, herunder af potentialerne ved en øget digitalisering af den offentlige forvaltning – havde peget i retning af, at der på nogle områder ville være behov for, at lovgivningen, såvel speciallovgivning som forvaltningsloven, blev gennemgået med henblik på at vurdere, om eksisterende barrierer for f.eks. udveksling af oplysninger mellem forvaltninger og myndigheder kunne fjernes. Der kunne dog i visse tilfælde være andre hensyn – som eksempelvis tungtvejende hensyn til fortrolighed – der talte imod.

Det fremgår endvidere, at kommissionen vurderede, at en forudsætning for at realisere potentialet forbundet med den digitale forvaltning var, at barrierer i lovgivning m.v., der hindrede udveksling af oplysninger og udførelse af borgerservice på tværs af eller mellem forskellige myndigheder, så vidt muligt ophæves. Ophævelse af sådanne barrierer vil blandt andet understøtte mulighederne for etablering af servicecentre med tværgående borgerbetjening. Servicecentre i kommunerne eller såkaldte kvikskranker vil muliggøre en fremskudt borgerbetjening, idet disse enheder kan betjene borgerne på vegne af flere offentlige myndigheder.

Herudover er der i betænkningen indsat et kapitel om digital forvaltning (betænkningens kap. 28, bind

F. t. l. om kommunale borgerservicecentre

2, baggrundskapitler). Heraf fremgår, s. 145 - 147, bl.a. med hensyn til myndighedernes tilgængelighed for borgere og virksomheder, at behovet for personligt fremmøde til både kommunale, regionale og statslige kontorer vil blive reduceret væsentligt fremover, idet digital service og telefonservice forventes at blive de foretrukne kanaler for en stor del af borgerne. Men den offentlige forvaltning vil også fortsat skulle være i stand til at yde personlig betjening til de borgere, der ikke er i stand til at benytte den nye teknologi. Fremmøde vil desuden fortsat være relevant eller nødvendigt på nogle områder, f.eks. fordi borgere ønsker personligt møde og betjening.

Der peges herudover på, at når borgerne møder det offentlige system på grund af en given hændelse, vil der ofte være flere sager, der relaterer sig hertil. Det vil være vigtigt, at de forskellige sagsbehandlere, der betjener borgerne i disse sager, kan trække på samme systemer og dermed sikre en sammenhængende offentlig betjening. Så vidt muligt i én og samme sagsgang. Med digitalisering af store, borgerrettede administrationsområder i såvel kommuner og amter som stat åbnes muligheden for at etablere servicecentre i f.eks. kommunerne, som betjener et helt lokalområde i relation til flere offentlige myndigheder. Hensynet til effektivitet og brugervenlighed taler for, at disse kontaktpunkter kan håndtere alle tilgrænsende, fuldt ud digitaliserede opgaver, så borgerne kan betjenes i en samlet sagsgang.

Endelig fremgår det, at en udnyttelse af de ovenfor skitserede perspektiver forbundet med at give forskellige myndigheder adgang til at trække oplysninger fra samme systemer samt til at flytte hele eller dele af opgaveløsningen i flere tilfælde vil kræve ændringer i lovgivningen.

2.3. Aftalen om strukturreform

I juni 2004 blev aftalen om en strukturreform indgået mellem regeringspartierne og Dansk Folkeparti.

Det fremgår af aftalens kapitel 1, s. 25, at der skal gennemføres en lovgivning, som gør det muligt at oprette kommunale servicecentre, som kan varetage borgerbetjeningsopgaver på tværs af stat, regioner og kommuner. Som led heri skal uhensigtsmæssige barrierer i lovgivningen for varetagelse af borgerbetjeningsopgaver i kommunale servicecentre fjernes. Det skal herunder gøres muligt i større omfang at udveksle oplysninger mellem relevante myndigheder.

Af aftalens kapitel 15, s. 77, fremgår, at forligspartierne ønsker, at borgerne oplever en offentlig sektor, som er tilgængelig, når borgerne har brug for råd, vejledning og service. I de fleste sager skal borgerne kun-

ne henvende sig ét sted, uanset hvilken offentlig myndighed eller forvaltning, der har det endelige ansvar. Kommunerne skal således kunne løse opgaver på tilgrænsende opgaveområder for kommunen selv og på vegne af andre myndigheder. Lovgivningsmæssige barrierer for udvikling af en sådan borgerbetjening skal i videst muligt omfang fjernes.

Det fremgår endvidere, at forligspartierne forudsætter, at kommunerne organiserer sig, så der etableres et eller flere servicecentre til varetagelse af de væsentligste borgerbetjeningsopgaver.

Endelig fremgår det, at forligspartierne bl.a. er enige om følgende principper for udmøntningen:

- Varetagelse af de væsentligste borgerbetjeningsopgaver for regioner og staten samles i kommunerne, der får mulighed for at etablere servicecentre til at varetage opgaverne.
- Eksisterende barrierer for en sammenhængende opgaveløsning fjernes.
- Der fremsættes forslag til en »servicecenterlov«, der fastsætter regler for servicecentrenes adgang til at løse opgaver for andre offentlige myndigheder, herunder regler for udveksling af personoplysninger.
- Ved ansøgning om pas og kørekort indleverer borgerne billede og ansøgning samt betaler til kommunen. Produktion og myndighedsopgaver fastholdes hos politiet.

3. Anvendelsen i praksis af borgerservicecentre

3.1. Nuværende borgerservicecentre

Mange kommuner har i dag oprettet enheder (»borgerbutikker«, »kvikskranke« og lign.), som er tværfaglige i den forstand, at de varetager en række forskellige opgaver i relation til borgerne for kommunen selv. Landsforeningen Kommunale Servicecentre (LKS) har oplyst, at deres medlemmer repræsenterer 127 forskellige kommuner, hvoraf langt størstedelen har tværgående servicebutikker. LKS har endvidere oplyst, at foreningens medlemstal er stigende.

Der kan være tale om enheder, som har til huse i kommunernes rådhus. Men de kan også være decentralt placeret i kommunerne. Københavns Kommune har f.eks. oprettet 4 borgerservicecentre i kommunen.

De eksisterende borgerservicecentre varetager typisk opgaver inden for *opgaveområder* som f.eks. sygesikring, folkeregistrering, skat, boligstøtte, personlige tillæg efter sociallovgivningen, skadedyrsbekæmpelse, børnetilskud, beboerindskudslån, udlæg for børnebidrag og lign., boligangvisning og begravelse-

seshjælp. Andre opgaveområder varetages dog også i mange af borgerservicecentrene.

I vidt omfang er der tale om sammenhængende opgaver, idet der tages udgangspunkt i borgernes livssituationer.

Inden for de forskellige opgaveområder kan der varetages opgaver af forskellig type. De nuværende borgerservicecentre varetager ofte i større eller mindre omfang følgende *opgavetyper*:

- 1) Personlig betjening
 - a. Vejviserfunktioner
 - i. Udlevering af blanketter, informationsmateriale og lign.
 - ii. Orientering om adresser, åbningstider og lign.
 - iii. Generel orientering om kommunens egne opgaveområder
 - i. Overordnet vejledning om bestemte retsområder
 - v. Henvisning til relevante fagforvaltning
 - b. Lettere sagsbehandling
 - i. »Straks-beregninger« og lign. forhåndstillkendegivelser
 - ii. Indledende sagsbehandling og herefter videreendelse af sagen til relevante fagforvaltning
 - iii. Behandling af hele sagen / træffe afgørelse.
 - c. Kassefunktioner
- 2) Telefonisk / elektronisk / skriftlig betjening

Mange borgerservicecentres betjening tager udgangspunkt i borgerens livssituation (f.eks. at vedkommende netop er flyttet til kommunen), og de løser så vidt muligt i én sagsgang alle de forskellige opgaver – såvel vejviserfunktioner som sagsbehandling – som denne livssituation giver anledning til.

Med udtrykket *vejviserfunktioner* sigtes her til ekspeditioner, der ikke involverer registrering eller anden behandling af personoplysninger. Borgeren afgiver eventuelt mundtligt en række personlige oplysninger, men disse noteres ikke. Med overordnet vejledning om bestemte retsområder sigtes til generel orientering om processuelle og materielle regler. Der sigtes ikke til mere detaljeret juridisk rådgivning i konkrete sager.

Med udtrykket *sagsbehandling* sigtes til ekspeditioner, som – i modsætning til vejviserfunktioner – indebærer opslag på, registrering af eller anden behandling af personoplysninger.

Med *lettere sagsbehandling* sigtes til sagsbehandling, som kan håndteres uden længere sagsbehandlingstid, uden kompliceret sagsbehandling, uden særlig ekspertise (sundhedsfaglig, juridisk, pædagogisk

eller lign.) og uden udøvelse af væsentligt skøn. Inden for visse opgaveområder kan borgerservicecentrene i dag færdigbehandle sagerne ved lettere sagsbehandling. Inden for andre fagområder foretager borgerservicecentrene de indledende sagsbehandlingsskridt som f.eks. at modtage blanketter, kontrollere at alle felter er udfyldt og eventuelt anmode borgeren om yderligere oplysninger eller selv tilvejebringe yderligere oplysninger, hvorefter sagen i øvrigt færdigbehandles af den relevante fagforvaltning. Med »*straks-beregninger*« og *lign. forhåndstillkendegivelser* sigtes til tilkendegivelser, før borgeren har indgivet en ansøgning. Der kan f.eks. være tale om en beregning af, hvad en borger sandsynligvis vil være berettiget til at få i f.eks. boligydelse eller pension, såfremt vedkommende ansøger herom.

I de nuværende borgerservicecentre varetages kun i et vist omfang *opgaver* for andre myndigheder, herunder opgaver som har karakter af faktisk forvaltningsvirksomhed. Dog udfører mange borgerservicecentre i forhold til andre myndigheder vejviserfunktioner som dem, der er nævnt ovenfor under nr. 1).

3.2. Fremtidige borgerservicecentre

Som anført i afsnit 1 indeholder lovforslaget bl.a. bestemmelser om, at kommunernes borgerservicecentre for andre myndigheder kan udføre administrative borgerbetjeningsopgaver, og at der i vidt omfang kan udveksles oplysninger mellem et borgerservicecenter og andre myndigheder, når dette er fornødent, det vil sige sagligt og nødvendigt. Dette skaber i sig selv et incitament til oprettelsen af borgerservicecentre og til borgerservicecentres varetagelse af opgaver for andre myndigheder.

Herudover må forventes, at borgerservicecentrene fremover fortsat vil varetage en bred vifte af *opgaveområder* for kommunen selv. Det må tillige forventes, at borgerservicecentre også fremover for kommunen selv i vidt omfang vil varetage opgaver af de typer, som er beskrevet i opregningen ovenfor. Der henvises til oversigten i bilag 2.

Desuden må det forventes, at der i højere grad end hidtil vil blive varetaget opgaver, som har karakter af *bistand til digital selvbetjening eller digital informationssøgning*. En sådan bistand kan f.eks. ydes i form af, at en medarbejder i borgerservicecenteret foretager indtastningen på vegne af vedkommende borger i et digitalt selvbetjeningsystem, eller i form af at medarbejderen vejleder om opslag på hjemmesider, udskrivning af blanketter og lign.

I områder af landet, hvor der af geografiske grunde kan være langt til rådhuset, må det forventes, at nye,

store kommuner i et eller andet omfang vælger at oprette et eller flere borgerservicecentre decentralt i kommunen (f.eks. i nuværende rådhus, som ikke længere har denne funktion efter en sammenlægning). Sådanne decentrale borgerservicecentre kan eventuelt også oprettes i tilknytning til folkebibliotekerne, eller kan kombineres med enheder med »lokalcenter-lignende« funktioner, således at opgavetyper, der f.eks. kræver mere indgående og dermed længerevarende sagsbehandling eller lign., også varetages decentralt i eller i tilknytning til borgerservicecentrene.

Eksempler på administrative borgerbetjeningsopgaver, som borgerservicecentre fremover vil kunne varetage i forhold til andre myndigheder, er følgende:

- 1) Vejviserfunktioner
 - a. Udlevering af blanketter, informationsmateriale og lign.
 - b. Orientering om adresser, åbningstider og lign.
 - c. Generel orientering om andre myndigheders opgaveområder
 - d. Overordnet vejledning om bestemte retsområder, som henhører under andre myndigheder
 - e. Henvisning til den relevante myndighed
 - f. Bistand til udfyldelse af blanketter
- 2) Bistand til borgernes benyttelse af andre myndigheders digitale selvbetjeningsløsninger eller digital informationsøgning
- 3) Systematisk videresendelse
 - a. Systematisk modtagelse af ansøgninger med henblik på videresendelse til den myndighed, som skal behandle ansøgningerne
 - b. Systematisk modtagelse af dokumentation eller andre dokumenter med henblik på videresendelse til den myndighed, som skal bruge dokumenterne
- 4) Lettere sagsbehandling
 - a. Bistand til den ansvarlige myndigheds sagsoplysning, som ikke har en væsentlig selvstændig indflydelse på udfaldet af sagen
 - b. Behandling af hele sagsforløbet, hvis der ikke er tale om en afgørelsessag
 - c. Egentlig sagsbehandling af afgørelsessager (forudsætter udtrykkelig lovhjemmel i særlovgivningen)
- 5) Kassefunktioner på vegne af andre myndigheder

Med hensyn til udtrykkene *vejviserfunktioner* og *sagsbehandling* henvises til afsnit 3.1. ovenfor.

4. Lovforslagets indhold

4.1. Lovens formål

Efter aftalen om en strukturreform er det hensigten, at det er (primær)kommunerne, som skal fungere som

borgernes indgang til den offentlige sektor. Det er derimod ikke tanken, at de nuværende amtskommuner eller de fremtidige regioner skal have en sådan særlig funktion ud over de vejviserfunktioner, som følger af reglerne om videresendelse af henvendelser efter forvaltningslovens § 7, stk. 2, eller principperne om god forvaltningsskik.

Formålet med loven er således at fremme, at kommunerne opretter borgerservicecentre, se også nedenfor under afsnit 4.2., ved at fjerne juridiske barrierer for, at borgerservicecentre kan varetage opgaver på vegne af andre myndigheder. Der henvises i øvrigt til afsnit 2 ovenfor om lovforslagets baggrund.

På denne baggrund er der i *lovforslagets § 1* indsat en bestemmelse om, at formålet med loven er at fremme, at kommunale borgerservicecentre fungerer som borgernes indgang til den offentlige sektor.

4.2. Lovens anvendelsesområde

Det følger af aftalen om en strukturreform, at opgaven som indgang til den offentlige sektor, skal henlægges til *borgerservicecentre*.

Det er således ikke en hvilken som helst del af den kommunale forvaltning, som skal fungere som indgang til den offentlige sektor. Denne funktion skal henlægges til en enhed, som opleves som let tilgængelig af borgerne, og ikke til forskellige fagforvaltninger.

Lovforslagets bestemmelser, herunder de forenklede videregivelsesbestemmelser i § 3, gælder derfor alene for opgaver, som varetages af kommunale borgerservicecentre, ikke opgaver, som placeres i andre dele af den kommunale forvaltning.

Efter *lovforslagets § 2, stk. 1*, finder lovens bestemmelser derfor anvendelse i forhold til enheder inden for kommunens administration, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen samt eventuelt for andre myndigheder. Der vil også kunne henlægges andre opgavetyper i en sådan enhed, f.eks. interne administrationsopgaver, som ikke retter sig mod borgerne, uden at den mister sin karakter af borgerservicecenter, for så vidt borgerservicecenteret hovedsageligt varetager sådanne opgaver, som er nævnt i § 2, stk. 1.

4.3. Adgang til opgavevaretagelse for kommunen selv og udveksling af oplysninger inden for kommunen

4.3.1. Gældende ret

4.3.1.1. Oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre til varetagelse af opgaver for kommunen selv

Efter den kommunale styrelseslovs § 2, stk. 1, styres en kommunes anliggender af kommunalbestyrelsen, og efter samme lovs § 17, stk. 6, drager kommunalbestyrelsen omsorg for indretning af kommunens administration og fastsætter regler om ansættelse og afskedigelse af kommunalt personale. Efter den kommunale styrelseslov har kommunalbestyrelsen således frihed til – under hensyn til, hvad der i den enkelte kommune skønnes mest hensigtsmæssigt – at træffe bestemmelse om, hvorledes den kommunale administration skal indrettes. Dette gælder dog ikke, hvis andet følger af anden lovgivning, jf. den kommunale styrelseslovs § 1, stk. 2.

Der er således ikke i den kommunale styrelseslov barrierer for, at kommunerne opretter enheder, som kan varetage forskellige typer af kommunens egne opgaver inden for forskellige forvaltningsområder, der traditionelt har været henlagt til særlige fagkontorer eller forvaltningsgrene. Dette er da også i vidt omfang sket, jf. afsnit 3.1. ovenfor.

4.3.1.2. Særlige styrelsesretlige forhold

For så vidt angår borgerservicecentre i magistratsstyrede kommuner og i kommuner med delt administrativ ledelse, vil disse som udgangspunkt skulle bemannes med medarbejdere fra hver af de afdelinger med hver sin administrative ledelse, som ifølge kommunalbestyrelsens beslutning har opgaver, der varetages af borgerservicecenteret. Hvis en borger har spørgsmål eller sager, som vedrører flere afdelinger med hver sin administrative ledelse, vil borgeren således som udgangspunkt skulle henvende sig til flere medarbejdere. Det skyldes, at den øverste administrative ledelse i magistratsstyrede kommuner og kommuner med delt administrativ ledelse ikke – som i udvalgsstyrede kommuner – er samlet hos (over)borgmesteren alene, men er delt mellem (over)borgmesteren og magistratsmedlemmer (magistratsstyre) henholdsvis udvalgsformændene (delt administrativ ledelse). Der henvises til den kommunale styrelseslovs § 64 og § 64 a.

4.3.1.3. Adgang til kommunens egne elektroniske systemer og til at foretage samkøring m.v.

I det omfang et borgerservicecenters medarbejdere i forbindelse med varetagelse af kommunens egne opgaver har brug for adgang til personoplysninger, som indgår i kommunens elektroniske systemer, reguleres spørgsmålet af persondataloven og sikkerhedsbe-

kendtøgørelsen (bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 som ændret ved bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning).

Efter persondatalovens § 5, stk. 1, skal personoplysninger behandles i overensstemmelse med god databehandlingsskik. Efter lovens § 41, stk. 3, skal den dataansvarlige bl.a. træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven. Endvidere er der fastsat regler om autorisation i sikkerhedsbekendtgørelsens § 11, stk. 1 og 2. Efter disse bestemmelser må kun personer, som autoriseres hertil, have adgang til de personoplysninger, der behandles, og der må kun autoriseres personer, der er beskæftiget med de formål, hvortil personoplysningerne behandles. De enkelte brugere må ikke autoriseres til anvendelser, som de ikke har behov for. Der gælder med andre ord et krav om sagligt behov for adgang til personoplysninger.

En adgang for en enkelt kommunal medarbejder til alle borgerrelaterede oplysninger kan være vanskelig at forene med persondatalovens § 5 og de generelle krav om datasikkerhed i lovens § 41, stk. 3, og sikkerhedsbekendtgørelsens § 11. Dette uanset, at en medarbejder med en sådan generel adgang tilsvarende varetager en lang række opgaver, som hver for sig sagligt berettiger til adgang til de enkelte oplysninger.

Brugen af medarbejdere til løsning af forskellige opgaver gør det påkrævet, at der i forbindelse med borgerservicecenterkonstruktionen og IT-understøttelsen af centrene er fokus på behandlingssikkerheden, herunder med hensyn til styring af brugerrettigheder, interne kontrolordninger samt uddannelse og vejledning af medarbejderne om behandling af personoplysninger.

I det omfang der måtte blive foretaget samkøring eller sammenstilling i kontroløjemed af elektronisk behandlede oplysninger, vil det skulle ske i overensstemmelse med de persondataretlige regler herfor, herunder krav om forudgående anmeldelse og tilladelse fra Datatilsynet, jf. persondataloven § 45, stk. 1, nr. 4.

4.3.1.4. Ansøgningsager

Efter forvaltningslovens § 29, stk. 1, må der i sager, som rejses ved ansøgning, ikke indhentes oplysninger om ansøgerens rent private forhold fra andre dele af forvaltningen eller fra en anden forvaltningsmyndighed. Der er dog i stk. 2 fastsat en række undtagelser

herfra. Herunder kan der ske indhentelse af sådanne oplysninger, hvis der indhentes samtykke fra ansøgeren.

Bestemmelsen finder anvendelse, hvis et borgerservicecenter, som er organiseret som en selvstændig del af forvaltningen, behandler en ansøgningssag og i den forbindelse har behov for at indhente følsomme personoplysninger fra den fagforvaltning, som ville behandle den pågældende type af sager, såfremt de ikke blev varetaget af borgerservicecenteret. Det gælder f.eks., hvis et borgerservicecenter behandler en ansøgningssag efter sociallovgivningen og til brug herfor indhenter følsomme oplysninger fra kommunens socialforvaltning.

4.3.2. Indenrigs- og Sundhedsministeriets overvejelser og den foreslåede regulering

4.3.2.1. Oprettelse og anvendelse af borgerservicecentre til varetagelse af opgaver for kommunen selv

Indenrigs- og Sundhedsministeriet finder ikke, at der er uhensigtsmæssige lovgivningsmæssige barrierer for en kommunes adgang til at oprette og anvende borgerservicecentre med henblik på at varetage opgaver for kommunen selv.

4.3.2.2. Særlige styrelsesretlige forhold

I relation til magistratsstyrede kommuner og kommuner med delt administrativ ledelse er der, uanset kravet i den kommunale styrelseslov om, at den kommunale administration er opdelt i flere afdelinger med hver sin administrative ledelse, jf. afsnit 4.3.1.2., ikke noget til hinder for, at lederen af et borgerservicecenter varetager den daglige praktiske arbejdstilrettelæggelse for medarbejdere, der er ansat i andre afdelinger, idet den egentlige administrative ledelse dog vil skulle varetages af den administrative leder for den afdeling, hvor den pågældende er ansat. Der er heller ikke i den kommunale styrelseslov noget til hinder for, at en medarbejder ansættes i flere afdelinger og dermed er underlagt flere administrative ledere.

Adgangen for magistratsstyrede kommuner og kommuner med delt administrativ ledelse til at indrette borgerservicecentre vil desuden kunne afhjælpes ved en dispensation i medfør af § 65 c, stk. 2, i den kommunale styrelseslov. Efter denne bestemmelse kan indenrigs- og sundhedsministeren godkende en anden styreform end de styreformere, der er nævnt i den kommunale styrelseslov. Ministeren vil således f.eks. kunne give dispensation til, at en borgerbetjeningssag kan være underlagt økonomiudvalget /

økonomiafdelingen med den virkning, at den øverste administrative ledelse varetages af (over)borgmesteren, uanset at medarbejderne i enheden løser opgaver, der henhører under andre afdelinger og dermed andre udvalgsområder end økonomiudvalgets områder.

På baggrund heraf finder Indenrigs- og Sundhedsministeriet, at der ikke er uhensigtsmæssige barrierer for oprettelsen og anvendelsen af borgerservicecentre i magistratsstyrede kommuner og kommuner med delt administrativ ledelse.

4.3.2.3. Adgang til kommunens egne elektroniske systemer og til at foretage samkøring m.v.

Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse gør de i afsnit 4.3.1.3. anførte persondatarelige betæneligheder ved en bred adgang til borgerrelaterede oplysninger sig ikke på samme måde gældende, såfremt medarbejderne i borgerservicecenterne er delt op i forskellige »teams« eller lign., således at de enkelte medarbejdere varetager et mere begrænset udvalg af opgaver, som forudsætter adgang til kommunens systemer med følsomme personoplysninger.

Med hensyn til samkøring og sammenstilling i kontroløjemed må det understreges, at regeringens sigte med lovforslaget er at skabe de fornødne rammer for, at kommunerne kan oprette borgerservicecentre, der kan give borgerne en bedre og mere sammenhængende service. Sammenstilling og samkøring af personoplysninger i kontroløjemed er da heller ikke en borgerbetjeningsopgave i lovforslagets forstand, og det må i almindelighed forventes, at kommunerne ikke eller kun i et yderst begrænset omfang finder det hensigtsmæssigt at placere sådanne opgaver i et borger-servicecenter.

Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets vurdering udgør de persondatarelige regler om adgang til oplysninger og til at foretage samkøring samt kravet om fokus på styring af brugerrettigheder, interne kontrolordninger og uddannelse og vejledning ikke en uhensigtsmæssig barriere for oprettelsen og anvendelsen af kommunale borgerservicecentre.

4.3.2.4. Ansøgningssager

Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse udgør det en uhensigtsmæssig og unødvendig barriere, at et borgerservicecenter, som er organiseret som en selvstændig del af forvaltningen, i en ansøgningssag som udgangspunkt ikke kan indhente følsomme personoplysninger fra den fagforvaltning, der administrerer samme lovgivningsområde som det, ansøgningssagen henhører under, uden at skulle anmode borgeren om samtykke hertil. Det samme gør sig gæl-

dende, såfremt en fagforvaltning til brug for en ansøgningssag har brug for følsomme oplysninger, som er tilvejebragt af borgerservicecenteret i forbindelse med dettes administration af opgaver inden for samme lovgivningsområde. Hertil kommer, at oplysningerne eventuelt indgår i et elektronisk fagsystem, som benyttes af såvel borgerservicecenter som fagforvaltning. Som eksempel kan nævnes, at et borgerservicecenter og kommunens socialforvaltning hver især behandler ansøgningssager efter sociallovgivningen af forskellig vanskelighedsgrad.

På denne baggrund fremgår det af *lovforslagets § 3, stk. 3*, at i en sag, der rejses ved ansøgning, kan et borgerservicecenter indhente oplysninger om ansøgerens rent private forhold hos en anden del af kommunens forvaltning, under hvis lovgivningsområde sagen henhører, ligesom en anden del af kommunens forvaltning kan indhente sådanne oplysninger hos borgerservicecenteret, hvis oplysningerne er tilvejebragt af borgerservicecenteret ved administrationen af det lovgivningsområde, der henhører under den pågældende del af forvaltningen. Det er et krav, at oplysningerne er fornødne til sagens behandling, det vil sige, at udvekslingen af oplysningerne er saglig og nødvendig. Hermed stilles den relevante fagforvaltning og borgerservicecenteret, ligesom fagforvaltningen ville have været stillet, hvis den havde behandlet alle opgaver på det pågældende lovgivningsområde selv.

4.4. Adgang til opgavevaretagelse for andre myndigheder

4.4.1. Gældende ret

Myndighedsudøvelse kan ikke overlades til andre myndigheder uden udtrykkelig lovhjemmel. Udtrykket *myndighedsudøvelse* omfatter i hvert fald den del af den offentlige forvaltning, der består i at regulere borgernes retsforhold typisk i form af meddelelse af forbud, påbud og tilladelser. Tilvejebringelse af lovhjemmel til, at den ansvarlige myndighed kan overlade udøvelsen af de pågældende opgaver til kommunerne, indebærer en tilsvarende hjemmel til, at kommunerne kan *påtage sig* opgaverne.

Faktisk forvaltningsvirksomhed er et residualbegreb og dækker de handlinger, beslutninger m.v., som ikke henhører under udtrykket myndighedsudøvelse. Der er almindeligvis ikke noget til hinder for, at en myndighed uden lovhjemmel *overlader opgaver*, som henhører under udtrykket faktisk forvaltningsvirksomhed, til andre myndigheder. Hvis det undtagelsesvis fremgår af lovgivningen eller er forudsat i lovgivningen, at opgaven skal løses af personale, som er an-

sat i den pågældende myndighed, vil der dog ikke kunne ske overladelse.

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorvidt en *kommune kan påtage sig en sådan opgave*, er udgangspunktet imidlertid, at en kommune efter princippet om opgavefordelingen i den offentlige sektor ikke kan påtage sig opgaver, som den ikke efter lovgivningen er pålagt, og som den ikke efter kommunalfuldmagten har hjemmel til at påtage sig.

Efter forvaltningslovens § 7, stk. 2, skal en forvaltningsmyndighed, der modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, så vidt muligt videregende henvendelsen til rette myndighed.

Bestemmelsen indebærer imidlertid ikke, at der efter lovgivningen påhviler kommunerne en pligt – og dermed ret – til systematisk at modtage dokumenter på vegne af andre myndigheder med henblik på videregående.

4.4.2. Indenrigs- og Sundhedsministeriets overvejelser og den foreslåede regulering

Det kan ikke forudses præcist, hvilke opgaver, som har karakter af faktisk forvaltningsvirksomhed, der kan være hensigtsmæssige for kommunale borgerservicecentre at udføre for andre myndigheder. Det kan således ikke udelukkes, at princippet om, at en kommune ikke må påtage sig andre myndigheders opgaver, kan være til hinder for – og dermed en barriere for – at relevante opgaver varetages af kommunale borgerservicecentre.

Denne situation er efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse en u hensigtsmæssig barriere for, at kommunerne kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor.

For at sikre, at kommunerne fremover vil kunne løse administrative borgerbetjeningsopgaver for andre myndigheder, er der i *lovforslagets § 2, stk. 2*, tilvejebragt hjemmel til, at et borgerservicecenter for andre myndigheder kan udføre opgaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunen. Dette gælder både i relation til andre kommuner og i relation til regioner og statslige institutioner m.v.

Bestemmelsen udgør ikke hjemmelsgrundlaget for, at andre myndigheder kan overlade myndighedsudøvelse til borgerservicecentrene. En sådan hjemmel må fremgå af særlovgivningen. Bestemmelsen omfatter imidlertid efter sin ordlyd tillige kommunernes varetagelse af opgaver, som har karakter af myndighedsudøvelse. Herved slås det udtrykkeligt fast, at myndighedsudøvelse, som efter særlig hjemmel kan overlades til en kommune, også vil kunne varetages af den pågældende kommune.

4.5. Kompetencen til at træffe beslutning om et borgerservicecenters opgavevaretagelse

4.5.1. Gældende ret

Som nævnt ovenfor i afsnit 4.3.1.1., er det kommunalbestyrelsen, som efter den kommunale styrelseslov har kompetencen til at indrette kommunens administration. Dette gælder dog ikke, hvis andet følger af anden lovgivning, jf. lov om kommunernes styrelse, § 1, stk. 2.

Det er en følge af kommunalbestyrelsens ret til selv at træffe beslutning om kommunens administration, at kommunalbestyrelsen, medmindre andet følger af lovgivningen, kan beslutte, *hvilke opgaver* der skal varetages af et borgerservicecenter i kommunen, både for så vidt angår opgaveområder og opgavetyper. Med hensyn til eksempler på opgaveområder og opgavetyper henvises til afsnit 3 ovenfor samt bilag 2.

Det anførte gælder både med hensyn til opgavevaretagelse for kommunerne selv og opgavevaretagelse for andre myndigheder.

4.5.2. Indenrigs- og Sundhedsministeriets overvejelser og den foreslåede regulering

I *lovforslagets § 2, stk. 3*, er det i overensstemmelse hermed udtrykkeligt fastsat, at medmindre andet følger af lovgivningen, beslutter kommunalbestyrelsen, hvilke borgerbetjeningsopgaver der skal varetages af det eller de borgerservicecentre, som kommunalbestyrelsen opretter.

Det vil eventuelt kunne fremgå af anden lovgivning, hvorvidt en opgave skal varetages i et borgerservicecenter. I så fald gælder denne særlige regulering.

Der er ikke med reglen tilsigtet nogen ændring for så vidt angår kommunalbestyrelsens mulighed for i overensstemmelse med de almindelige kommunalretlige grundsætninger herom at delegere adgangen til at træffe beslutning om opgavesammensætningen i et borgerservicecenter til et udvalg eller den kommunale administration.

4.6. Udveksling af oplysninger med andre myndigheder

4.6.1. Modeller for arbejdstilrettelæggelse mellem borgerservicecentre og andre myndigheder

Udveksling af oplysninger mellem et borgerservicecenter og en anden myndighed kan være relevant i følgende situationer:

1) En kommune(s) borgerservicecenter) udfører alle dele af en bestemt opgave for en anden myndig-

hed (opgavevaretagelse for en anden myndighed).

- 2) En kommune(s) borgerservicecenter) udfører en del af en opgave for en anden myndighed, og denne myndighed udfører fortsat den resterende del af samme opgave (integreret sagsbehandlingsforløb ved opgavevaretagelse for en anden myndighed). Et eksempel herpå er, at et borgerservicecenter bistår borgere fra en anden kommune med at udfylde ansøgningsblanketter eller lign., som herefter skal behandles af bopælskommunen.
- 3) En kommune(s) borgerservicecenter) og en anden myndighed har – i modsætning til eksemplerne under nr. 1) og 2) ovenfor - *efter lovgivningen* ansvaret for hver sin del af samme opgave (integreret sagsbehandlingsforløb). Det er bl.a. tilfældet, hvor borgerservicecenteret efter lovgivningen har til opgave at udføre den indledende sagsbehandling, f.eks. at indsamle og videresende oplysninger (ansøgningsblanketter, dokumentation m.v.), og hvor den anden myndighed har til opgave at færdigbehandle sagen, f.eks. træffe en afgørelse. Et eksempel herpå er behandlingen af en skattesag, hvor borgerservicecenteret modtager dokumentation eller lign. fra en borger i en sag, som skal færdigbehandles af et statsligt skattecenter. Skatteministeren vil udstede en bekendtgørelse om opgavevaretagelsen på skatteområdet i medfør af § 16, stk. 2, i det samtidig med dette lovforslag fremsatte forslag til skatteforvaltningslov. Et andet eksempel på et integreret sagsbehandlingsforløb er behandlingen af en pasansøgning, hvor borgerservicecenteret i nogle tilfælde, hvor ansøgningen ikke umiddelbart kan imødekommes, foretager visse sagsbehandlingsskridt, mens politiet foretager visse andre sagsbehandlingsskridt. Der henvises til § 1, nr. 1, og § 2, nr. 1, i det samtidig med dette lovforslag fremsatte forslag til lov om ændring af færdselsloven og pasloven.
- 4) En kommune(s) borgerservicecenter) og en anden myndighed udfører hver deres opgaver. Et eksempel herpå er, at borgerservicecenteret behandler en ansøgning om en ydelse og har behov for oplysninger hos en anden myndighed, som ikke har nogle opgaver i forhold til den konkrete ansøgnings sag.

4.6.2. Gældende ret

Det kan eventuelt fremgå af særlovgivningen, i hvilket omfang der kan ske udveksling af oplysninger mellem en kommune(s) borgerservicecenter) og en an-

den myndighed. Hvis der imidlertid ikke findes en sådan særlig regulering, gælder de almindelige regler i forvaltningsloven og persondataloven.

Forvaltningslovens § 28 viger for persondataloven, såfremt udvekslede personoplysninger stammer fra et elektronisk system (eller et manuelt register), eller såfremt oplysningerne i forbindelse med udvekslingen underkastes elektronisk databehandling (f.eks. ved forsendelse af e-mail). Der henvises til persondatalovens §§ 1-3, hvoraf persondatalovens anvendelsesområde fremgår. Anvendelsen af henholdsvis det ene eller det andet regelsæt er således først og fremmest mediebestemt. Persondataloven gælder dog kun for personoplysninger, og udveksling af ikke-personoplysninger reguleres derfor af forvaltningsloven, uanset de er underkastet elektronisk databehandling.

Forvaltningslovens § 29 om indhentning af oplysninger i ansøgningssager samt bestemmelserne i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, §§ 11 a og 11 c, jf. afsnit 4.6.2.3., finder anvendelse, uanset om der er tale om oplysninger, som i øvrigt er omfattet af persondataloven.

4.6.2.1. Videregivelse af oplysninger efter forvaltningsloven

I henhold til forvaltningsloven gælder, at uanset at en udveksling af oplysninger mellem to myndigheder sker som led i eller som følge af, at den ene myndighed udfører opgaver på vegne af den anden myndighed, som led i et integreret sagsbehandlingsforløb, eller sker mellem myndigheder, som udfører hver deres opgaver, jf. eksemplerne i nr. 1) – 4) ovenfor, betragtes udvekslingen som en videregivelse, og forvaltningslovens § 28 finder således anvendelse.

Betingelserne for, hvorvidt der kan ske videregivelse efter denne bestemmelse, afhænger af, hvilken type oplysninger der er tale om. Der gælder således mere restriktive betingelser, hvis der er tale om udveksling af oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold (følsomme oplysninger), jf. § 28, stk. 1 og 2, end hvis der er tale om almindelige fortrolige oplysninger, jf. § 28, stk. 3. Bestemmelserne er gengivet i bilag 1.

Efter forvaltningslovens § 7, stk. 2, skal en forvaltningsmyndighed, der modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, så vidt muligt videresende henvendelsen til rette myndighed. Videresendelsespligten gælder også, hvis henvendelserne – der ved en misforståelse er indgivet til den forkerte myndighed – måtte indeholde følsomme oplysninger, jf. forvaltningslovens § 28, stk. 2, nr. 2.

Denne bestemmelse udgør ikke en hjemmel til, at kommunerne *systematisk* modtager oplysninger, som

vedrører andre myndigheders opgaver, og herefter videresender disse oplysninger til de relevante myndigheder.

4.6.2.2. Udveksling af oplysninger efter persondataloven

Persondataloven indeholder en række materielle behandlingsregler i lovens kapitel 4. Herunder er navnlig de almindelige materielle behandlingsregler i § 5, stk. 1 - 3, §§ 6 - 8 og § 11, stk. 1, relevante i relation til udveksling af oplysninger mellem et borgerservicecenter og en ansvarlig myndighed eller anden myndighed som led i et integreret sagsbehandlingsforløb. Disse bestemmelser er gengivet i bilag 1.

Enkelte regler i persondatalovens kapitel 4 gælder specifikt for *videregivelse*, herunder lovens § 8, stk. 2 og 3. De øvrige regler gælder for behandling af personoplysninger, herunder *videregivelse*.

§ 8, stk. 2, tager sigte på videregivelsen af særlige kategorier af følsomme oplysninger, herunder oplysninger om strafbare forhold og væsentlige sociale problemer. § 8, stk. 3, gælder for alle følsomme oplysninger, som videregives af forvaltningsmyndigheder, der udfører opgaver inden for det sociale område. Sidstnævnte bestemmelse svarer i hovedtræk til forvaltningslovens § 28, stk. 2.

4.6.2.3. Indhentning af oplysninger i ansøgningssager og lign.

Udover forvaltningslovens § 28 og persondatalovens almindelige materielle behandlingsregler, jf. ovenfor, kan der være andre bestemmelser, som regulerer, i hvilket omfang der kan ske udveksling af oplysninger i bestemte typer af sager, f.eks. forvaltningslovens § 29 om indhentning af oplysninger i sager, som rejses ved ansøgning. Efter denne bestemmelse må følsomme oplysninger som udgangspunkt ikke indhentes fra bl.a. anden forvaltningsmyndighed uden ansøgerens samtykke. Bestemmelsen er gengivet i bilag 1. Dette gælder uanset, at der er tale om en forvaltningsmyndighed, som har overladt den opgave at behandle ansøgningssagen til en anden myndighed, der har behov for at indhente oplysningerne. Det gælder endvidere uanset, at der er tale om indhentning af oplysningerne fra en anden myndighed, som varetager en anden del af et integreret sagsbehandlingsforløb. Det samme gælder i relation til indhentning af oplysninger i sager, hvor en borger søger om eller får hjælp efter sociallovgivningen, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 11 a og § 11 c.

4.6.3. Indenrigs- og Sundhedsministeriets overvejelser

4.6.3.1. Videregivelse af oplysninger efter forvaltningsloven

I forhold til videregivelse, som er omfattet af forvaltningslovens § 28, har Indenrigs- og Sundhedsministeriet overvejet, om der efter gældende ret er uhenigtsmæssige barrierer for borgerservicecentres opgavevaretagelse.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet finder generelt ikke, at der er uhenigtsmæssige barrierer for borgerservicecentres opgavevaretagelse i forbindelse med udvekslingen af oplysninger mellem borgerservicecentre og andre myndigheder i tilfælde, hvor borgerservicecenteret og den anden myndighed udfører hver deres opgaver, jf. nr. 4) i afsnit 4.6.1. ovenfor. Ministeriet har imidlertid overvejet, om der er uhenigtsmæssige barrierer i forbindelse med udveksling af oplysninger i de situationer, som er nævnt under nr. 1) – 3) i afsnit 4.6.1. ovenfor, det vil sige situationer, hvor borgerservicecenteret udfører opgaver på vegne af en anden myndighed og / eller borgerservicecenteret og myndighedens opgavevaretagelse udgør et integreret sagsbehandlingsforløb.

I det omfang der er behov for at udveksle ikke-følsomme oplysninger mellem et borgerservicecenter og en anden myndighed, herunder en ansvarlig myndighed, vil dette efter Indenrigs- og Sundhedsministeriet opfattelse altid kunne ske i det omfang, der er et særligt behov herfor, jf. § 28, stk. 3.

Der kan imidlertid også være behov for at udveksle følsomme oplysninger, hvilket i givet fald skal ske efter forvaltningslovens § 28, stk. 2. F.eks. kan der indgå følsomme oplysninger i ansøgningsskemaer eller dokumentation, som et borgerservicecenter modtager med henblik på videresendelse til en anden myndighed, herunder en ansvarlig myndighed, som herefter skal bruge oplysningerne til at færdigbehandle den pågældende sag eller foretage andre sagsbehandlingskridt. Dette kan være relevant ved videresendelse af modtaget materiale i f.eks. skattesager eller i sociale sager, hvor en kommune efter lovforslagets § 2, stk. 2, har påtaget sig at modtage ansøgninger og dokumentation og videresende materialet til den kommune, som skal behandle den pågældende sag.

I forvaltningslovens § 28, stk. 2, er der ingen bestemmelser, som særligt vedrører en situation, hvor den ene myndighed udfører en opgave på vegne af den anden, og hvor der i den forbindelse udveksles oplysninger, som er nødvendige for den udførende myndigheds opgavevaretagelse eller for den ansvarlige myn-

digheds kontrol med opgavernes udførsel. Der er ligeledes ikke bestemmelser, som særligt vedrører en situation, hvor der sker udveksling som led i et integreret sagsbehandlingsforløb, hvor den modtagende myndighed ved en mere traditionel arbejdstilrettelæggelse selv ville have varetaget alle dele af forløbet, og der derfor ikke ville være behov for udveksling af oplysninger.

Der vil derfor i ovennævnte situationer *enten* skulle indhentes et skriftligt samtykke, som indeholder oplysninger om, hvilken type oplysninger der må videregives, til hvem oplysningerne må videregives og til hvilket formål, jf. forvaltningslovens § 28, stk. 2, nr. 2, jf. stk. 3, eller foretages en konkret afvejning af modstående interesser efter forvaltningslovens § 28, stk. 2, nr. 3 (værdispringsreglen).

Det er Indenrigs- og Sundhedsministeriets vurdering, at der kun i yderst begrænset omfang vil være situationer, hvor videregivelse uden samtykke ikke vil kunne ske inden for rammerne af forvaltningslovens § 28.

Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse bør der imidlertid altid kunne ske videregivelse i de ovennævnte situationer, og det synes hverken nødvendigt eller hensigtsmæssigt at indhente et samtykke, ligesom der ikke synes at være et behov for at foretage en konkret afvejning af modstående interesser.

4.6.3.2. Udveksling af oplysninger efter persondataloven

Det er Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse, at persondatalovens almindelige materielle behandlingsregler i § 5, stk. 1 – 3, §§ 6 – 8 og § 11, stk. 1, som gælder for *behandling* af oplysninger, ikke specifikt for videregivelse, ikke udgør en uhenigtsmæssig barriere for borgerservicecentrenes opgavevaretagelse.

Efter ministeriets opfattelse vil således en ansvarlig myndighed, som efter persondatalovens materielle behandlingsregler i §§ 5 – 8 og § 11, stk. 1, er berettiget til at indsamle, bruge og opbevare de pågældende oplysninger i forbindelse med udførelsen af en opgave, også efter persondatalovens § 5, stk. 1 – 3, §§ 6 – 8 og § 11, stk. 1, være berettiget til at give et udførende borgerservicecenter adgang til sine oplysninger med henblik på, at borgerservicecenteret kan udføre de pågældende opgaver på vegne af den ansvarlige myndighed.

Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse gælder endvidere, at hvis en myndighed har det overordnede ansvar for udførelsen af en opgave, der konkret varetages af et borgerservicecenter, vil denne myndighed i overensstemmelse med persondatalo-

vens § 5, stk. 1-3, §§ 6-8 og § 11, stk. 1, kunne indhente oplysninger fra borgerservicecenteret i det omfang, det er nødvendigt for at kunne opfylde dette ansvar, det vil sige med henblik på kontrol af opgavevaretagelsen. Herudover må den ansvarlige myndighed kunne indhente oplysninger, som det udførende borgerservicecenter har tilvejebragt i forbindelse med udførelsen af opgaver på vegne af den ansvarlige myndighed, i det omfang det er nødvendigt at hensyn til den ansvarlige myndigheds udøvelse af andre dele af et integreret sagsbehandlingsforløb.

Endelig må en kommune(s) borgerservicecenter og en anden myndighed efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse være berettiget til at udveksle oplysninger, som er en forudsætning for, at disse myndigheder varetager opgaver, der indgår i et integreret sagsbehandlingsforløb, som de hver især har fået pålagt i lovgivningen.

Med hensyn til videregivelsesreglen i persondatalovens § 8, stk. 2, er Indenrigs- og Sundhedsministeriet af den opfattelse, at den – i det omfang der overhovedet er tale om videregivelse mellem borgerservicecenteret og den anden myndighed – ikke vil være til hinder for, at der udveksles oplysninger i det omfang, dette er sagligt begrundet og nødvendigt. Bestemmelsen udgør således ikke efter ministeriets opfattelse en uhensigtsmæssig barriere.

I relation til videregivelsesreglen i persondatalovens § 8, stk. 3, er Indenrigs- og Sundhedsministeriet imidlertid af den opfattelse, at den på samme måde som forvaltningslovens § 28, stk. 1 og 2, kan udgøre en uhensigtsmæssig barriere for borgerservicecenterenes opgavevaretagelse. Der henvises til de ovennævnte betragtninger vedrørende forvaltningslovens § 28.

Persondataloven gennemfører direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger, EF-Tidende 1995 L 281 s. 31. Bestemmelsen i § 8, stk. 3, udspringer imidlertid ikke af direktivet, og en fravigelse af denne bestemmelse vil således ikke være i strid med direktivet.

Sammenfattende finder Indenrigs- og Sundhedsministeriet, at der er behov for at fastsætte regler, som udtrykkeligt giver borgerservicecentre hjemmel til at udveksle følsomme oplysninger med myndigheder, for hvem de udfører opgaver, og i forbindelse med integrerede sagsbehandlingsforløb.

Herudover finder Indenrigs- og Sundhedsministeriet det hensigtsmæssigt i forhold til borgerservicecentre, at der er enkle og enslydende regler for udveksling af oplysninger, uanset om oplysningerne behandles

elektronisk eller manuelt, og uanset om der er tale om ikke-fortrolige oplysninger, almindelige fortrolige oplysninger eller følsomme oplysninger.

4.6.3.3. *Indhentning af oplysninger i ansøgningsager*

Med hensyn til sager, som rejses ved ansøgning, jf. forvaltningslovens § 29, og sager, hvor en borger søger om eller får hjælp efter sociallovgivningen, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, §§ 11 a og 11 c, er det Indenrigs- og Sundhedsministeriets vurdering, at der kun i et yderst begrænset omfang vil være et praktisk behov for indhentning af følsomme oplysninger fra en myndighed, som har overladt opgaven til kommunen, eller en anden myndighed i forbindelse med et integreret sagsbehandlingsforløb.

4.6.4. *Den foreslåede regulering*

På baggrund af ovennævnte overvejelser, jf. afsnit 4.6.3.1. og 4.6.3.2., er der i *lovforslagets* § 3, stk. 1, 2 og 6, indsat bestemmelser, som udtrykkeligt giver adgang til at udveksle oplysninger mellem borgerservicecenteret og en ansvarlig myndighed eller en myndighed, som varetager tilknyttede opgaver. Med udtrykket tilknyttede opgaver sigtes – i overensstemmelse med nr. 2) og 3) i afsnit 4.6.1. ovenfor – til forskellige dele af et integreret sagsbehandlingsforløb. Bestemmelserne finder således kun anvendelse i de situationer, som er nævnt under nr. 1 – 3 i pkt. 4.6.1. ovenfor, det vil sige situationer, hvor borgerservicecenteret udfører opgaver på vegne af en anden myndighed og/eller borgerservicecenteret og myndighedens opgavevaretagelse udgør et integreret sagsbehandlingsforløb.

Bestemmelserne giver ikke en fri adgang til at udveksle oplysninger, men giver adgang til, at et borgerservicecenter og en anden myndighed kan udveksle oplysninger i det omfang, udvekslingen er saglig og nødvendig for varetagelsen af en opgave for en anden myndighed, for at udøve kontrol med varetagelsen af sådanne opgaver eller i forhold til et integreret sagsbehandlingsforløb.

Bestemmelserne gælder kun i forbindelse med disse særlige former for arbejdstilrettelæggelse. Bestemmelserne gælder således ikke i andre tilfælde, f.eks. hvor et borgerservicecenter og en anden myndighed udfører hver deres opgave, jf. nr. 4) under afsnit 4.6.1. ovenfor, og hvor disse har behov for at udveksle oplysninger.

Bestemmelserne gælder alene i forhold til administrative borgerbetjeningsopgaver, ikke i forhold til andre opgaver, som en kommunalbestyrelse eventuelt måtte beslutte at henlægge til et borgerservicecenter.

Lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 6, gælder for udveksling af oplysninger både, hvor der er tale om en opgave, som har karakter af faktisk forvaltningsvirksomhed, og hvor der er tale om en opgave, som har karakter af myndighedsudøvelse. Der kan eventuelt i forbindelse med tilvejebringelsen af en hjemmel til at overlade myndighedsudøvelse fastsættes udtrykkelige regler for udveksling af oplysninger, i hvilket fald lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 6, ikke finder anvendelse. Er der imidlertid ikke fastsat sådanne regler, gælder § 3, stk. 1, 2 og 6.

Med hensyn til andre bestemmelser om videregivelse eller indhentning end forvaltningslovens § 28 og persondatalovens almindelige materielle behandlingsregler, skal det i overensstemmelse med almindelige lovforkløringsprincipper afgøres, hvorvidt disse finder anvendelse i stedet for lovforslagets bestemmelser eller eventuelt finder anvendelse som et supplement hertil. Bestemmelser, som regulerer videregivelse i særlige sagstyper eller på et særligt opgaveområde, vil finde anvendelse frem for lovforslagets. Dette gælder i forhold til forvaltningslovens § 29 og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 11 a og § 11 c.

4.7. Aktindsigt i interne arbejdsdokumenter

4.7.1. Gældende ret

Interne arbejdsdokumenter er som udgangspunkt ikke undergivet aktindsigt, jf. forvaltningslovens § 12, stk. 1, og offentlighedslovens § 7.

Efter forvaltningslovens § 12, stk. 2, og offentlighedslovens § 11, stk. 1, skal oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse henholdsvis sagsforholdet, og som alene indeholdes i interne arbejdsdokumenter, meddeles i overensstemmelse med disse lovs almindelige regler om aktindsigt (ekstraheringspligt).

Efter forvaltningslovens § 13 og offentlighedslovens § 8 omfatter retten til aktindsigt uanset bestemmelserne i forvaltningslovens § 12 og offentlighedslovens § 7 interne arbejdsdokumenter, som foreligger i endelig form, når dokumenterne alene gengiver indholdet af myndighedens endelige beslutning vedrørende en sags afgørelse, når dokumenterne alene indeholder en gengivelse af oplysninger, som myndigheden har haft pligt til at notere efter § 6 i offentlighedsloven, eller når dokumenterne er selvstændige dokumenter, der er udarbejdet af en myndighed for at tilvejebringe bevismæssig eller anden tilsvarende klarhed med hensyn til en sags faktiske omstændigheder. Ef-

ter offentlighedsloven omfatter retten til aktindsigt endvidere interne arbejdsdokumenter, når disse indeholder generelle retningslinier for behandlingen af bestemte sagstyper.

I relation til oplysninger, der er omfattet af persondataloven, gælder efter persondatalovens § 32, stk. 2, at oplysninger, der behandles for den offentlige forvaltning som led i administrativ sagsbehandling, kan undtages fra indsigt retten i samme omfang som efter reglerne i offentlighedslovens § 2 samt §§ 7–11 og 14.

I relation til oplysninger, der er omfattet af lov om aktindsigt i miljøoplysninger, gælder efter lovens § 2, stk. 1, at enhver under de betingelser og med de undtagelser, der følger af lov om offentlighed i forvaltningen og forvaltningsloven, har ret til at blive gjort bekendt med miljøoplysninger, jf. dog stk. 2 og § 3, stk. 2. Efter § 2, stk. 2, 1. pkt., begrænses retten til aktindsigt efter denne lov ikke af særlige bestemmelser om aktindsigt i anden lovgivning.

Hvis en opgave udføres af et borgerservicecenter for en anden myndighed, vil borgerservicecenteret eventuelt udarbejde interne arbejdsdokumenter, som der er et sagligt behov for at udveksle med den ansvarlige myndighed. Det samme gælder, hvis borgerservicecenteret og en anden myndighed varetager hver sin opgave, som tilsammen udgør et integreret sagsbehandlingsforløb. Der henvises til nr. 1)–3) under pkt. 4.6.1. ovenfor. Der kan f.eks. være tale om notater vedrørende omstændigheder ved borgerens henvendelse eller om notater med forslag til en sags afgørelse. Ved udvekslingen mister arbejdsdokumenterne deres interne karakter. Forvaltningslovens § 14, stk. 1, nr. 2, og offentlighedslovens § 10, nr. 3, finder ikke anvendelse i denne situation, da der ikke er tale om sekretariatsbetjening i disse bestemmelsers forstand.

4.7.2. Indenrigs- og Sundhedsministeriets overvejelser og den foreslåede regulering

Det er efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse en u hensigtsmæssig barriere for borgerservicecentrenes virksomhed, at selve overladelser af en opgave bevirker, at der skal meddeles aktindsigt efter forvaltningsloven og offentlighedsloven, herunder i medfør af § 2, stk. 1, i lov om aktindsigt i miljøoplysninger, eller indsigt efter persondataloven i oplysninger, som ellers ville være undtaget fra (akt)indsigt retten. Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse gælder dette ligeledes, hvis det ved lovgivningen er bestemt, at to myndigheder skal varetage hver sin del af et integreret sagsbehandlingsforløb, i stedet for at opgaven i overensstemmelse med en mere traditio-

nel arbejdstilrettelæggelse var henlagt til en enkelt myndighed. Herved kan parter og udenforstående få adgang til notater og lign., som alene vedrører myndighedernes interne beslutningsproces, blot fordi der er foretaget en sådan særlig arbejdstilrettelæggelse, og der af denne grund er behov for at udveksle oplysningerne mellem borgerservicecenter og en anden myndighed.

Der er derfor i lovforslagets § 3, stk. 5, 1. pkt., indsat en bestemmelse om, at når arbejdsdokumenter, som efter offentlighedsloven eller forvaltningsloven er interne, videregives efter lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 6, mister de ikke deres interne karakter. I § 3, stk. 5, 2. pkt., er indsat en bestemmelse, som udtrykkeligt fastslår, at dette ligeledes gælder for interne miljøoplysninger omfattet af lov om aktindsigt i miljøoplysninger, hvilket således gælder uanset bestemmelsen i § 2, stk. 2, 1. pkt., i lov om aktindsigt i miljøoplysninger.

Rækkevidden af bestemmelserne om undtagelse af interne arbejdsdokumenter begrænses af reglerne om ekstraheringspligt i forhold til faktiske oplysninger i forvaltningslovens § 12, stk. 2, og offentlighedslovens § 11, stk. 1. Rækkevidden begrænses endvidere af reglerne i forvaltningslovens § 13 og offentlighedslovens § 8. Beskyttelsen af interne arbejdsdokumenter efter offentlighedsloven og forvaltningsloven er i praksis navnlig relevant i forhold til oplysninger om myndighedens foreløbige overvejelser. En part har således fortsat ret til at blive gjort bekendt med oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse, og som alene indeholdes i interne arbejdsdokumenter. Denne regel gælder fortsat, og parten får således efter lovforslaget ikke begrænset sin adgang til indsigt i sådanne oplysninger.

Bestemmelsen i lovforslagets § 3, stk. 5, gælder alene i de tilfælde, hvor der er sket udveksling efter lovforslagets § 3, stk. 1, 2 eller 6, det vil sige i de situationer, som er omtalt under nr. 1) – 3) i pkt. 4.6.1. ovenfor.

4.8. Klageadgang

4.8.1. Gældende ret

4.8.1.1. Varetagelse af opgaver for kommunen selv

Når et kommunalt borgerservicecenter varetager en opgave for kommunen selv, gælder i relation til klage det samme, som hvis opgaven blev varetaget af en anden del af den kommunale forvaltning.

Eventuelle klager over medarbejdernes optræden vil således kunne indbringes for borgmesteren som den øverste ansvarlige for den daglige ledelse af kom-

munens forvaltning. Tilsvarende vil eventuelle sager om disciplinære foranstaltninger i forbindelse med borgerservicecentrenes opgavevaretagelse henhøre under kommunalbestyrelsens eller borgmesterens kompetence.

Klager over opgavevaretagelsen vil kunne indbringes for eventuel særlig klage- eller tilsynsmyndighed efter den lovgivning, som gælder på det pågældende område.

Såfremt der ikke er en sådan klage- eller tilsynsmyndighed, vil den relevante almindelige kommunale tilsynsmyndighed kunne behandle spørgsmål vedrørende kommunens overholdelse af den lovgivning, som særligt gælder for offentlige myndigheder, jf. lov om kommunernes styrelse §§ 47 - 51.

4.8.1.2. Varetagelse af opgaver for andre myndigheder

Når et kommunalt borgerservicecenter varetager en opgave for en *anden myndighed*, vil sager vedrørende medarbejderes optræden og sager om disciplinært ansvar henhøre under den pågældende kommunalbestyrelses eller borgmesters kompetence.

Kommunalbestyrelsen, hvis borgerservicecenter varetager opgaven, har i forhold til borgerne samme pligter og beføjelser, som den ansvarlige myndighed. Herunder har de afgørelser, der måtte blive truffet af borgerservicecenteret, samme virkning, som hvis de var truffet af den ansvarlige myndighed.

Den ansvarlige myndighed kan ikke ved at overlade udøvelsen af opgaven til en kommune fralægge sig ansvaret for opgaven. Den ansvarlige myndighed kan således altid tilbagekalde overladelsen generelt eller i det konkrete tilfælde. Denne tilbagekaldelsesbeføjelse kan ikke fraskrives uden særlig hjemmel. Herunder kan den ansvarlige myndighed eventuelt på baggrund af henvendelser fra borgere beslutte, at borgerservicecenterets opgavevaretagelse skal undergives nærmere kontrol med henblik på en mulig beslutning om generel eller konkret tilbagekaldelse.

Borgeren vil kunne indbringe afgørelser for den ansvarlige myndighed, medmindre det følger af lovgivningen, at der ikke er adgang hertil.

Borgeren vil endvidere uændret kunne indbringe borgerservicecenterets opgavevaretagelse for en eventuel særlig klage- eller tilsynsmyndighed efter den lovgivning, som gælder på det pågældende område.

Såfremt der ikke er en særlig klage- eller tilsynsmyndighed, herunder klageadgang til den ansvarlige myndighed, vil den relevante almindelige kommunale tilsynsmyndighed kunne behandle spørgsmål vedrø-

rende kommunens overholdelse af den lovgivning, som særligt gælder for offentlige myndigheder.

Det henhører under den kommune, hvis borgerservicecenter udfører opgaven, at tilrettelægge den praktiske udførelse af opgaven. Klager, der ikke kan indbringes for en særlig klage- eller tilsynsmyndighed eller for de kommunale tilsynsmyndigheder, må derfor indbringes for den pågældende kommune.

4.8.1.3. Klageadgang ved integrerede sagsbehandlingsforløb

Hvis kommunen og en anden myndighed varetager hver sin del af et integreret sagsbehandlingsforløb, vil de respektive klage- eller tilsynsmyndigheder på det pågældende område kunne behandle klager over afgørelser eller over opgavevaretagelsen i øvrigt.

Eventuelle klager over kommunale medarbejders optræden i forbindelse med en kommunes varetagelse af sin del af et integreret sagsbehandlingsforløb vil kunne indbringes for borgmesteren. Endvidere henhører sager om disciplinære foranstaltninger i forhold til disse medarbejdere under kommunalbestyrelsens eller borgmesterens kompetence.

Eventuelle klager over medarbejdere, som er ansat i en anden myndighed, der varetager en anden del af det integrerede sagsbehandlingsforløb, må indbringes for ledelsen af den pågældende myndighed, som ligeledes kan behandle sager om disciplinære foranstaltninger i forhold til disse medarbejdere.

4.8.2. Indenrigs- og Sundhedsministeriets overvejelser og den foreslåede regulering

Efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse udgør de gældende regler for ansvar og kontrol ikke en uhensigtsmæssig barriere for borgerservicecentrenes opgavevaretagelse.

Adgangen til at klage til den ansvarlige myndighed i en afgørelsessag, hvor der i forvejen eksisterer en lovbestemt eller ulovbestemt rekursadgang til en anden administrativ myndighed, kan efter omstændighederne synes unødig. En eventuel afskæring af klageadgang til den ansvarlige myndighed bør imidlertid efter Indenrigs- og Sundhedsministeriets opfattelse vurderes konkret i lyset af en sådan eksisterende rekursadgang og i lyset af karakteren af afgørelserne. Ministeriet har derfor fundet, at spørgsmålet bedst reguleres i forbindelse med tilvejebringelsen af lov hjemmel til overladelse af sådanne afgørelsessager.

I relation til den ansvarlige myndigheds mulighed for at udøve kontrol med borgerservicecenterets opgavevaretagelse på vegne af den ansvarlige myndighed, er det i *lovforslagets § 3, stk. 2*, sikret, at den ansvar-

lige myndighed kan afkræve borgerservicecenteret de fornødne oplysninger.

Når en opgave – f.eks. i forbindelse med kommunalreformen – delvis flyttes fra en statslig myndighed til en kommune, hvorefter disse myndigheder varetager hver sin del af et integreret sagsbehandlingsforløb, vil en eventuel klageadgang til en overordnet statslig myndighed, der består i kraft af et over-/underordningsforhold, ikke længere bestå i forhold til de opgaver, som er flyttet til kommunen. I det omfang en manglende adgang til at indbringe en kommunes afgørelse eller udførelsen af en opgave for en sådan statslig myndighed findes uhensigtsmæssig, vil klageadgangen til den pågældende overordnede statslige myndighed kunne reguleres i forbindelse med fastlæggelsen af opgavefordelingen i sektorlovgivningen.

4.9. Lovens ikrafttræden m.v.

Kommunalreformen træder generelt i kraft pr. 1. januar 2007. Det fremgår imidlertid af aftalen om strukturreform, at opgaveflytningen på skatteområdet sker i løbet af 2005. Efter § 62, stk. 2, i det samtidig med dette lovforslag fremsatte forslag til skatteforvaltningslov har skatteforvaltningslovens bestemmelser om opgaveflytningen virkning fra den 1. oktober 2005. Det fremgår endvidere af aftalen, at den lokale borgerbetjening skal foregå i kommunale borgerservicecentre.

Nærværende lovforslag forudsætter ikke særlige forberedelsesskridt hos kommunerne eller andre.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet finder det på denne baggrund hensigtsmæssigt, at loven træder i kraft samtidig med opgaveflytningen på skatteområdet, det vil sige den 1. oktober 2005. Der henvises til *lovforslagets § 4, stk. 1*.

På dette tidspunkt eksisterer amtskommunerne fortsat. Det er ikke hensigten, at lovforslaget skal omfatte enheder med borgerservicecenterlignende funktioner, som eventuelt måtte findes eller blive oprettet af amtsrådene, jf. også afsnit 4.1. ovenfor. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har derfor fundet det hensigtsmæssigt udtrykkeligt at fastslå, at loven ikke finder anvendelse på en amtskommunes varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver for amtskommunen eller for andre myndigheder, jf. *lovforslagets § 4, stk. 2*.

5. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige

Som det fremgår af aftalen om strukturreformen, vil ændringerne i opgavefordelingen i forbindelse med reformen blive gennemført ud fra princippet om, at re-

formen er udgiftsneutral, og at pengene følger opgaverne.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet udsendte på den baggrund lovforslaget i DUT-høring den 1. december 2004. Formålet med drøftelserne af de økonomiske konsekvenser har været at kvalificere skønnene over de økonomiske konsekvenser.

Oprettelsen af borgerservicecentre og samlingen heri af forskellige kommunale opgaver, som udspringer af borgernes konkrete livssituationer, rummer mulighed for en omorganisering af arbejds gange i kommunerne, som skaber en mere serviceorienteret, koordineret og effektiv administration i de enkelte kommuner.

Set i relation til den offentlige sektor som helhed må det – i det omfang andre myndigheder overlader opgaver til de kommunale borgerservicecentre – endvidere forventes, at samlingen af relaterede, borgerorienterede opgaver vil indebære en mere serviceorienteret og koordineret administration på tværs af den offentlige sektor.

Lovforslaget forbedrer de lovgivningsmæssige rammer for borgerservicecentrenes opgavevaretagelse, navnlig på andre myndigheders vegne. Dermed understøtter lovforslaget borgerservicecentrenes oprettelse og opgavevaretagelse.

Det er på den baggrund Indenrigs- og Sundhedsministeriets vurdering, at lovforslaget i sig selv er udgiftsneutralt, men skaber rammerne for, at offentlige borgerbetjeningsopgaver kan løses bedre og mere effektivt.

Regeringen vil søge tilslutning til den endelige regulering af amternes og kommunernes økonomi i forbindelse med den lovgivning, som fastlægger ændringerne i den kommunale finansiering, herunder tilskuds- og udligningssystemet. Denne lovgivning fremsættes i folketingssamlingen 2005 / 2006.

6. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet

Lovforslaget skønnes ikke at have negative økonomiske eller administrative konsekvenser for erhvervslivet.

7. *Administrative konsekvenser for borgerne*

Lovforslaget skaber forudsætningerne for, at kommunerne kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor.

8. Miljømæssige konsekvenser

Lovforslaget skønnes ikke at have miljømæssige konsekvenser.

9. Forholdet til EU-retten

Lovforslaget indeholder ikke EU-retlige aspekter.

10. Hørte myndigheder og organisationer

Lovforslaget er sendt til høring hos følgende myndigheder og organisationer:

Advokatrådet, Akademikernes Centralorganisation, Amtsrådsforeningen, Centralorganisationernes FællesUdvalg, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Byggeri, Dansk ErhvervsFremme, Dansk Handel og Service, Dansk Industri, Dansk Transport og Logistik, Datatilsynet, Domstolsstyrelsen, Foreningen af Statsamtmand, Foreningen af Statsamtsjurister, Frederiksberg Kommune, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd, Handel, Transport og Serviceerhvervene, Hovedstadens Sygehusfællesskab, Hovedstadens Udviklingsråd, Håndværksrådet, Institut for Menneskerettigheder, KL, Det Kommunale Kartel, Kommunale tjenestemænd og overenskomstansatte, Konkurrencestyrelsen, Københavns Kommune, Landbrugsrådet, Landdistrikternes fællesråd, Landsforeningen af landsbysamfund, Landsforeningen Kommunale Servicecentre, Landsorganisationen i Danmark, Sammenslutning af Danske Småøer, Sammenslutning af Landbrugets Arbejdsgiverforeninger, Stats- og Kommunalt Ansattes Forhandlingsfællesskab, Statsansattes kartel og Sundhedskartellet.

11. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser / mindre udgifter	Negative konsekvenser / merudgifter
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Mulighed for etablering af mere serviceorienteret, koordineret og effektiv administration.	Ingen
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for borgerne	Skaber forudsætningerne for, at kommunerne kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor	Ingen
Miljømæssige konsekvenser	Ingen	Ingen
Forholdet til EU-retten	Forslaget indeholder ikke EU-retlige aspekter	

Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Til § 2

Til § 1

Formålet med loven er efter lovforslagets § 1 at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, som kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor; en indgang der er tilgængelig, når borgerne har brug for råd, vejledning og service, uanset hvilken offentlig myndighed, der har det endelige ansvar for opgaveløsningen. Bestemmelserne i loven har således til hensigt at give borgerservicecentre bedre muligheder for at varetage opgaver for andre myndigheder og i den forbindelse at udveksle personoplysninger, idet loven fjerner en række juridiske barrierer herfor.

Med udtrykket *borger* sigtes navnlig til privatpersoner. I det omfang borgerservicecentre administrerer f.eks. ansøgninger, som efter lovgivningen administreres ens uanset, hvem der ansøger, vil kommunale borgerservicecentre dog tillige kunne fungere som indgangen for selvstændigt erhvervsdrivende, selskaber eller lign. i relation til det pågældende område. Endvidere vil borgerservicecentre i nogle tilfælde kunne fungere som virksomhedernes indgang til den offentlige sektor i relation til regler, der særligt retter sig mod virksomheder, f.eks. på momsområdet.

Der henvises i øvrigt til de almindelige bemærkninger afsnit 2 og afsnit 4.1.

Til stk. 1

Bestemmelsen indeholder en definition af begrebet borgerservicecenter, således som dette er anvendt i lovforslaget. Der er i lovforslaget knyttet en række retsvirkninger til, at en opgave henlægges til et borgerservicecenter som en del af kommunens administration, jf. § 2, stk. 2. (adgang til at varetage opgaver for andre myndigheder), og § 3 (regler om udveksling m.v. af oplysninger). Med hensyn til baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.2.

Et borgerservicecenter er en del af den kommunale enhedsforvaltning. Reglerne tager ikke sigte på borgerservicecenterlignende enheder, som oprettes af amtskommunerne, jf. lovforslagets § 4, stk. 2, og omfatter endvidere ikke regionerne.

Der er tale om en enhed i den forstand, at borgeren kan få udført alle de opgaver, som er henlagt til enheden, ved at indfinde sig fysisk ét bestemt sted. Borgeren behøver typisk kun at henvende sig til én medarbejder, hvorefter den pågældende medarbejder kan løse de opgaver, som borgeren har brug for at få løst, eller eventuelt i stedet henviser til en anden medarbejder i borgerservicecenteret, som følgelig fysisk opholder sig i nærheden af den visiterende medarbejder. Der stilles ikke krav om, at enheden udgør en særskilt organisatorisk enhed, selvom dette ofte vil være naturligt.

Det er uden betydning, om den pågældende enhed benævnes »borgerservicecenter«, »borgerbutik«, »kvikskranke« eller lign.

Det er endvidere uden betydning, under hvilket udvalg eller hvilken del af forvaltningen et borgerservicecenter i en udvalgsstyret kommune organiseres. Særligt med hensyn til kommuner med magistratsstyre og kommuner med delt administrativ ledelse henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.3.1.2.

Der kan være flere borgerservicecentre i samme kommune, hvilket navnlig kan være relevant i kommuner, som dækker et større geografisk område.

Et borgerservicecenter kan varetage opgaver inden for en lang række forskellige opgaveområder. 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 en enkelt henvendelse til et borgerservicecenter.

Opgavetyperne har karakter af administrativ borgerbetjening. Med udtrykket *administrativ* sigtes til funktioner, som kan udføres i et kontormiljø med sædvanlige kontorhjælpe midler.

Med udtrykket *borgerbetjeningsopgaver* sigtes til opgaver, som varetages i forbindelse med eller i umiddelbar tilknytning til en borgers fysiske fremmøde i borgerservicecenteret.

Hertil kan eventuelt være tilknyttet tilsvarende opgaver, som varetages i forbindelse med eller i umiddelbar tilknytning til en borgers telefoniske eller elektroniske kontakt, men det er ikke en forudsætning. Det vil heller ikke være tilstrækkeligt. Eksempelvis falder en fysisk eller virtuel enhed, som besvarer telefoniske henvendelser (servicetelefonordning), ikke ind under lovens definition af et borgerservicecenter, men kan eventuelt være en del af samme enhed, som varetager den fysiske betjening af borgerne.

Som eksempler på administrativ borgerbetjening kan nævnes vejviserfunktioner, lettere sagsbehandling, kassefunktioner og bistand til borgernes benyttelse af digitale selvbetjeningssystemer eller digital informationssøgning m.v. Behandling af afgørelsesager kan også udgøre administrativ borgerbetjening. For nærmere eksempler på opgavetyper, som har karakter af administrativ borgerbetjening, henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 3 og bilag 2.

Andre opgavetyper, f.eks. interne administrationsopgaver, som ikke retter sig mod borgerne, kan dog som udgangspunkt også varetages i et borgerser-

vicecenter, for så vidt centeret hovedsageligt udfører administrative borgerbetjeningsopgaver.

Borgerservicecentre varetager opgaver for kommunen selv samt eventuelt for andre myndigheder. Opgavevaretagelse for andre myndigheder skal ske i overensstemmelse med bestemmelsen i § 2, stk. 2.

Med udtrykket *administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen* sigtes til opgaver, som kommunen efter lovgivningen har kompetencen til og dermed ansvaret for at varetage. Dette gælder såvel opgaver, som kommunen efter lovgivningen er pålagt at udføre, eller som kommunen efter lovgivningen har adgang til at udføre. Der kan herunder være tale om opgaver, som overføres fra amtskommunale eller statslige myndigheder i forbindelse med kommunalreformen. Det er uden betydning, om de pågældende opgaver alene er henlagt til kommunerne, eller om de tillige er henlagt til andre myndigheder, og der således er konkurrerende kompetence på området.

Til stk. 2

Et borgerservicecenter kan efter denne bestemmelse udføre opgaver for andre myndigheder, som disse myndigheder kan overlade til kommunen. Med udtrykket *opgavevaretagelse for andre myndigheder* sigtes i denne bestemmelse til situationer, hvor et borgerservicecenter varetager en opgave, som en anden myndighed efter lovgivningen har kompetencen til at varetage. Dette skal ses i modsætning til opgavevaretagelse for kommunen.

Bestemmelsen gælder efter sin ordlyd for såvel myndighedsudøvelse, der kun kan overlades efter trykkelig lovhjemmel, som for faktisk forvaltningsvirksomhed, hvilket en myndighed som udgangspunkt vil kunne overlade til en kommune uden lovhjemmel.

En myndighed, som har overladt en opgave til en kommune, har fortsat et overordnet ansvar for opgavevaretagelsen og nogle beføjelser i den forbindelse. Der henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.8.1.2. I nogle tilfælde vil en kommune(s borgerservicecenter) kunne påtage sig udførelsen af opgaver efter bestemmelsen, uden at det er fornødent, at den ansvarlige myndighed forinden har truffet beslutning om at overlade de pågældende opgaver til kommunen(s borgerservicecenter). Det vil f.eks. i almindelighed gælde i forhold til systematisk modtagelse og videresendelse af ansøgninger, som vedrører en anden myndighed, jf. nr. 3) i afsnit 3.2. i de almindelige bemærkninger. I andre tilfælde vil en kommune(s borgerservicecenter) kun kunne påtage sig udførelsen af en opgave efter bestemmelsen, såfremt den ansvarlige myndighed har truffet beslutning herom. Dette gælder

F. t. l. om kommunale borgerservicecentre

i hvert fald i forhold til sagsbehandling som omtalt som nr. 4) i afsnit 3.2. i de almindelige bemærkninger.

For så vidt angår baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.4.2. Der henvises endvidere til afsnit 3.2., hvoraf der fremgår en række eksempler på administrative borgerbetjeningsopgaver, som et borgerservicecenter kan varetage i forhold til andre myndigheder, herunder på vegne af disse myndigheder.

Bestemmelsen omfatter såvel opgaver, myndighederne har adgang og eventuelt pligt til at overlade til kommunalbestyrelsen, som opgaver, kommunalbestyrelsen har adgang og eventuelt pligt til at modtage fra en anden myndighed.

Det er ikke nogen betingelse, at en anden myndighed har overladt opgaven til kommunalbestyrelsen og samtidig bestemt, at opgaven skal udføres i et borgerservicecenter. Også opgaver, som varetages for andre myndigheder, og som kommunalbestyrelsen har bestemt skal udføres i et borgerservicecenter, jf. stk. 3, er omfattet.

Den myndighed (den »ansvarlige myndighed«), som borgerservicecenteret udfører opgaven for, kan være en anden kommune, en region eller en statslig institution m.v.

Bestemmelsen giver hjemmel til, at et borgerservicecenter kan udføre opgaver for andre myndigheder, uanset at der ikke er tale om en opgave, som kommunen ville kunne udføre for sig selv. Bestemmelsen giver således kommunerne adgang til at påtage sig opgaver i videre omfang end lov nr. 378 af 14. juni 1995 om kommuners og amtskommuners udførelse af opgaver for andre offentlige myndigheder, idet denne lov alene giver kommunerne adgang til at påtage sig sådanne opgaver, som de kan løse for sig selv. Såfremt et borgerservicecenters varetagelse af opgaver er omfattet af lovforslaget, finder bestemmelserne i lov nr. 378 af 14. juni 1995 ikke anvendelse.

Hvis faktiske forvaltningsopgaver, som et kommunalt borgerservicecenter ønsker at udføre ikke har karakter af administrativ borgerbetjening, finder lovforslagets § 2, stk. 2, ikke anvendelse, og reglerne i lov om kommuners og amtskommuners udførelse af opgaver for andre offentlige myndigheder finder eventuelt i stedet anvendelse. Det samme gælder, hvis opgaverne ikke varetages af et borgerservicecenter, men af en anden del af den kommunale forvaltning.

Bestemmelsen udgør ikke hjemmelsgrundlag for, at en anden myndighed kan overlade opgaver, der har karakter af myndighedsudøvelse. Hjemmel hertil kan eventuelt fremgå af anden lovgivning.

Til stk. 3

Det er efter bestemmelsen kommunalbestyrelsen, som beslutter, hvilke konkrete opgaver et borgerservicecenter skal varetage, medmindre andet følger af lovgivningen. Det gælder både for så vidt angår, hvilke opgaveområder og hvilke opgavetyper der skal varetages. Bestemmelsen er en kodificering af gældende ret. Der henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.5.2.

Der er ikke med reglen tilsigtet nogen ændring for så vidt angår kommunalbestyrelsens mulighed for i overensstemmelse med de almindelige kommunalretlige grundsætninger herom at delegere adgangen til at træffe beslutning om opgavesammensætningen i et borgerservicecenter til et udvalg eller den kommunale administration.

Kommunalbestyrelsen har ansvaret for, at der er den fornødne overensstemmelse mellem opgavernes kompleksitet og medarbejdernes kompetence.

Kommunalbestyrelsen har endvidere ansvaret for, at de persondataretlige regler om autorisation m.v. overholdes. Der henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.3.1.3.

Med udtrykket *medmindre andet følger af lovgivningen* sigtes til tilfælde, hvor det følger af anden lovgivning, at opgavevaretagelsen skal varetages af et bestemt kommunalt organ, og hvor kommunalbestyrelsen ikke kan henlægge opgaven til varetagelse i et borgerservicecenter, eller hvor det følger af anden lovgivning, at opgaven skal varetages i et borgerservicecenter.

Til § 3

Lovforslagets § 3, stk. 1 og 2, vedrører situationer, hvor et borgerservicecenter varetager opgaver, som efter lovgivningen påhviler en anden myndighed (den ansvarlige myndighed). Bestemmelserne gælder både, hvis borgerservicecenteret varetager opgaver, der har karakter af faktisk forvaltningsvirksomhed, og hvis myndigheden efter særlig hjemmel har overladt opgaver, der har karakter af myndighedsudøvelse. Bestemmelserne regulerer adgangen til udveksling af oplysninger mellem borgerservicecenteret og den anden myndighed.

Lovforslagets § 3, stk. 5, vedrører adgangen til indsigt i interne arbejdsdokumenter i situationer, hvor oplysninger udveksles efter stk. 1 og 2.

Lovforslagets § 3, stk. 6, vedrører situationer, hvor borgerservicecenteret og en anden myndighed efter lovgivningen er ansvarlige for hver deres del af et integreret sagsbehandlingsforløb. I disse situationer fin-

der lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 5, tilsvarende anvendelse.

Herudover vedrører § 3, stk. 3, situationer, hvor et borgerservicecenter og en anden del af forvaltningen har brug for at udveksle følsomme personoplysninger i forbindelse med behandlingen af ansøgningsager.

Bestemmelserne gælder kun ved udveksling af oplysninger mellem en anden myndighed henholdsvis anden del af forvaltningen og et borgerservicecenter, således som dette er defineret i § 2, stk. 1. Hvis udvekslingen sker mellem f.eks. en anden myndighed og en anden del af den kommunale forvaltning, finder de almindelige bestemmelser i lovgivningen anvendelse. Ligeledes hvis udvekslingen af oplysningerne ikke sker som følge af, at opgaven er overladt til kommunen, eller hvis der ikke er tale om tilknyttede opgaver.

Lovforslagets § 3 er ikke til hinder for, at der i lovgivningen som et supplement hertil fastsættes andre bestemmelser om udveksling af oplysninger.

Til stk. 1

Bestemmelsen vedrører et borgerservicecenters indhentning af oplysninger fra en ansvarlig myndighed, det vil sige en myndighed, som opgaven efter lovgivningen påhviler, og som fortsat har det overordnede ansvar for opgavens udførsel. Den gælder for de situationer, hvor et borgerservicecenter udfører alle dele eller en del af en opgave, som efter lovgivningen påhviler en anden myndighed, jf. nr. 1) og 2) i de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.1. I medfør af stk. 6 finder den tillige anvendelse i situationer, hvor kommunen(s) borgerservicecenter) og en anden myndighed i henhold til lovgivningen varetager hver sin del af den samme opgave, jf. nr. 3) i de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.1.

Borgerservicecenteret kan efter bestemmelsen få udleveret de oplysninger, som er fornødne til borgerservicecenterets varetagelse af de opgaver, der er henlagt til borgerservicecenteret, det vil sige, at indhentningen af oplysningerne skal være saglig og nødvendig.

Bestemmelsen gælder både for manuelle oplysninger og elektronisk behandlede oplysninger, og for såvel personoplysninger som ikke-personoplysninger.

Borgerservicecenteret må f.eks. efter bestemmelsen få adgang til elektroniske systemer, som den ansvarlige myndighed er dataansvarlig for, i det omfang det er nødvendigt for borgerservicecenterets varetagelse af opgaven. Borgerservicecenteret kan ligeledes udbede sig manuelle oplysninger, såfremt det er nødvendigt.

Bestemmelsen vedrører også indhentelse af følsomme personoplysninger, jf. forvaltningslovens § 28, stk. 1, og persondatalovens §§ 7 og 8.

Med hensyn til forholdet mellem bestemmelsen og forvaltningslovens § 28 og persondatalovens § 5, stk. 1 - 3, §§ 6 - 8 og § 11, stk. 1, henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.6.3.1. og 4.6.3.2.

Med hensyn til andre bestemmelser end forvaltningslovens § 28 og persondatalovens § 5, stk. 1 - 3, §§ 6 - 8 og § 11, stk. 1, skal det i overensstemmelse med almindelige lovfortolkningsprincipper afgøres, hvorvidt disse finder anvendelse i stedet for lovforslagets bestemmelser eller finder anvendelse som et supplement hertil. Herunder vil bestemmelser, som regulerer videregivelse i særlige sagstyper eller på et særligt opgaveområde, finde anvendelse frem for lovforslagets. Dette gælder bl.a. i forhold til forvaltningslovens § 29 og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 11 a og § 11 c.

Med hensyn til baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.

Til stk. 2

Bestemmelsen vedrører den ansvarlige myndigheds indhentning af oplysninger fra et borgerservicecenter, der udfører en opgave på vegne af denne myndighed. Den gælder således for de situationer, hvor et borgerservicecenter udfører alle dele eller en del af en opgave, som efter lovgivningen påhviler en anden myndighed, jf. nr. 1) og 2) i de almindelige bemærkninger, pkt. 4.6.1. I medfør af stk. 6 finder den tillige anvendelse i situationer, hvor kommunen(s) borgerservicecenter) og en anden myndighed i henhold til lovgivningen varetager hver sin del af den samme opgave, jf. nr. 3) i de almindelige bemærkninger, pkt. 4.6.1.

Det er efter bestemmelsen en betingelse, at indhentningen kun sker i det omfang, det er fornødent, det vil sige, at indhentningen af oplysninger skal være saglig og nødvendig.

Den ansvarlige myndighed kan efter bestemmelsen få udleveret de oplysninger, som er nødvendige for den ansvarlige myndigheds kontrol med borgerservicecenterets udførelse af opgaven. Herudover kan den ansvarlige myndighed få udleveret oplysninger til brug for myndighedens varetagelse af tilknyttede opgaver, det vil sige situationer, hvor opgaverne indgår som dele af et integreret sagsbehandlingsforløb. Det er f.eks. tilfældet, hvor borgerservicecenteret af den ansvarlige myndighed har fået overladt opgaven at udføre den indledende sagsbehandling, f.eks. at indsamle og videresende oplysninger (ansøgningsblanketter, dokumentation m.v.), og hvor den ansvarlige

myndighed har til opgave at færdigbehandle sagen, f.eks. træffe en afgørelse eller vedligeholde et system, som har til formål at understøtte håndteringen af den pågældende opgave. Et eksempel herpå er et borgerservicecenters modtagelse af ansøgninger om ydelser fra borgere, som bor i en anden kommune, hvorefter borgerservicecenteret sender materialet til bopælskommunen, som herefter færdigbehandler sagen. Da vil den ansvarlige myndighed kunne afkræve borgerservicecenteret de oplysninger, som er nødvendige for, at den ansvarlige myndighed kan udføre den tilknyttede opgave, det vil sige myndighedens færdigbehandling af sagen. Borgerservicecentre er således berettiget til at videregive de nødvendige dokumenter.

Bestemmelsen gælder både for manuelle oplysninger og elektronisk behandlede oplysninger, og for såvel personoplysninger som ikke-personoplysninger.

Bestemmelsen vedrører også indhentelse af følsomme personoplysninger; jf. forvaltningslovens § 28, stk. 1, og persondatalovens §§ 7 – 8.

Med hensyn til forholdet mellem bestemmelsen og forvaltningslovens § 28 og persondatalovens § 5, stk. 1 - 3, §§ 6 – 8 og § 11, stk. 1, henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.6.3.1. og 4.6.3.2.

Med hensyn til andre bestemmelser end forvaltningslovens § 28 og persondatalovens § 5; stk. 1 - 3, §§ 6 – 8 og § 11, stk. 1, skal det i overensstemmelse med almindelige lovforklæringsprincipper afgøres, hvorvidt disse finder anvendelse i stedet for lovforslagets bestemmelser eller finder anvendelse som et supplement hertil. Herunder vil bestemmelser, som regulerer videregivelse i særlige sagstyper eller på et særligt opgaveområde, finde anvendelse frem for lovforslagets. Dette gælder bl.a. i forhold til forvaltningslovens § 29 og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 11 a og § 11 c.

Med hensyn til baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.

Til stk. 3

Bestemmelsen gælder, hvor kommunen har organiseret et borgerservicecenter som en selvstændig del af forvaltningen.

Bestemmelsens 1. pkt. indebærer, at et sådan borgerservicecenter kan indhente oplysninger om en ansøgers rent private forhold hos en anden del af forvaltningen, under hvis lovgivningsområde sagen henhører. Bestemmelsens 2. pkt. indebærer tilsvarende, at en anden del af forvaltningen kan indhente sådanne oplysninger hos et borgerservicecenter, hvis borgerservicecenterets oplysninger er tilvejebragt i forbindelse med administrationen af samme lovgivningsom-

råde, som henhører under den anden del af forvaltningen. Det er i begge situationer en betingelse, at oplysningerne er fornødne til sagens behandling for den del af forvaltningen, der indhenter oplysningerne, det vil sige, at udvekslingen af oplysningerne skal være saglig og nødvendig.

Et borgerservicecenter, som behandler en ansøgningssag efter sociallovgivningen, vil således uden samtykke kunne indhente oplysninger om bl.a. ansøgerens rent private forhold fra den fagforvaltning i kommunen, som i øvrigt varetager opgaver inden for sociallovgivning. Tilsvarende vil en sådan fagforvaltning kunne indhente oplysninger fra borgerservicecenteret, såfremt borgerservicecenteret har tilvejebragt oplysningerne i forbindelse med administrationen af opgaver efter sociallovgivningen.

Bestemmelsen gælder både i forhold til manuelle oplysninger og elektronisk behandlede oplysninger.

Med hensyn til baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.3.1.4. og 4.3.2.4.

Til stk. 4

I bestemmelsen slås det udtrykkeligt fast, at såfremt et borgerservicecenter får brug for at indhente oplysninger – manuelt eller elektronisk – som beror på andre myndigheder (end kommunen og den ansvarlige myndighed) eller private, kan borgerservicecenteret gøre dette i samme omfang, som den ansvarlige myndighed efter lovgivningen ville kunne, hvis myndigheden selv varetog den pågældende opgave.

Til stk. 5

Bestemmelsen fastlægger, at interne arbejdsdokumenter, der udveksles mellem et borgerservicecenter og en anden myndighed efter bestemmelserne i § 3, stk. 1 og 2, ikke som følge heraf mister deres interne karakter. Bestemmelsen indebærer således en fravigelse af forvaltningslovens og offentlighedslovens regler om aktindsigt og en tilsvarende begrænsning i retten til indsigt efter persondataloven. Bestemmelsen finder udelukkende anvendelse i tilfælde, hvor der sker udveksling af oplysninger efter § 3, stk. 1 og 2, herunder jf. stk. 6. Den gælder således for de situationer, hvor et borgerservicecenter udfører alle dele eller en del af en opgave, som efter lovgivningen påhviler en anden myndighed, jf. nr. 1) og 2) i de almindelige bemærkninger, pkt. 4.6.1. I medfør af stk. 6 finder den tillige anvendelse i situationer, hvor kommunen(s borgerservicecenter) og en anden myndighed i henhold til lovgivningen varetager hver sin del af den samme opgave, jf. nr. 3) i de almindelige bemærkninger, pkt. 4.6.1.

Bestemmelsens 2. pkt. indebærer, at dette uanset bestemmelsen i § 2, stk. 2, 1. pkt., i lov om aktindsigt i miljøoplysninger også gælder for interne miljøoplysninger, der er omfattet af denne lov. Ved interne miljøoplysninger forstås miljøoplysninger i et dokument, der efter offentlighedslovens § 7 er internt. Miljøoplysninger skal forstås i overensstemmelse med § 3 i lov om aktindsigt i miljøoplysninger, hvoraf det bl.a. fremgår, at dette omfatter miljøoplysninger, som foreligger i en hvilken som helst form. Der fremsættes samtidig med dette lovforslag et lovforslag til ændring af lov om aktindsigt i miljøoplysninger, der bl.a. ændrer lovens § 2 om adgang til aktindsigt i bl.a. interne miljøoplysninger og lovens § 3.

Der skal gives (akt)indsigt efter forvaltningsloven, offentlighedsloven og persondataloven i interne arbejdsdokumenter i samme omfang, som hvis opgaven blot var blevet udført af én myndighed. Herunder vil en part skulle have meddelelse om oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse, og som alene indeholdes i interne arbejdsdokumenter, jf. forvaltningslovens § 12, stk. 2. Tilsvarende skal der gives aktindsigt i overensstemmelse med offentlighedslovens almindelige regler herom i oplysninger i interne arbejdsdokumenter om faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagsforholdet, jf. offentlighedslovens § 11, stk. 1. Endvidere skal der gives aktindsigt i interne miljøoplysninger efter de regler herom, som følger af lov om aktindsigt i miljøoplysninger.

Bestemmelsen gælder kun i det omfang, at de interne arbejdsdokumenter er udvekslet efter reglerne i lovforslagets § 3, stk. 1, 2 eller 6. Er udveksling sket efter andre regler, fordi § 3 ikke finder anvendelse, gælder bestemmelsen i § 3, stk. 5, ikke.

Bestemmelsen gælder både i forhold til manuelle oplysninger og elektronisk behandlede oplysninger, såvel personoplysninger som ikke-personoplysninger.

Med hensyn til baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.7.

Til stk. 6

Bestemmelsen vedrører udveksling af oplysninger mellem et borgerservicecenter og en anden myndighed i en situation, hvor borgerservicecenteret og myndigheden *efter lovgivningen* er ansvarlige for hver deres opgave, som er tilknyttet hinanden. Der sigtes således til situationer, hvor borgerservicecenteret og den anden myndighed har ansvaret for hver sin del af et integreret sagsbehandlingsforløb, jf. nr. 3) i pkt. 4.6.1. i de almindelige bemærkninger ovenfor. Det er f.eks. til-

fældet, hvor borgerservicecenteret efter lovgivningen har til opgave at udføre den indledende sagsbehandling, f.eks. at indsamle og videresende oplysninger (ansøgningsblanketter, dokumentation m.v.), og hvor den ansvarlige myndighed har til opgave at færdigbehandle sagen, f.eks. træffe en afgørelse eller vedligeholde et system, som har til formål at understøtte håndteringen af den pågældende opgave. Et eksempel herpå er behandlingen af en skattesag, hvor borgerservicecenteret modtager dokumentation eller lign. fra en borger i en sag, som skal færdigbehandles af et skattecenter. Et andet eksempel er behandlingen af en pansasøgning, hvor borgerservicecenteret i nogle tilfælde, hvor ansøgningen ikke umiddelbart kan imødekommes, foretager visse sagsbehandlingskridt, mens politiet foretager visse andre sagsbehandlingskridt.

I disse tilfælde gælder lovforslagets § 3, stk. 1, 2 og 5, tilsvarende.

Konsekvensen heraf er bl.a., at hvis borgerservicecenteret i en sådan situation har behov for adgang til oplysninger, som beror hos den anden myndighed, f.eks. oplysninger som indgår i et elektronisk system, som denne myndighed er ansvarlig for, vil borgerservicecenteret kunne få adgang til disse i det omfang, det er nødvendigt for varetagelsen af borgerservicecenterets opgaver.

Konsekvensen er endvidere, at den anden myndighed tilsvarende kan kræve oplysninger fra et borgerservicecenter i det omfang, at det er nødvendigt for myndighedens varetagelse af de tilknyttede opgaver. Der vil dog ikke kunne indhentes oplysninger til brug for kontrol, idet den opgave, som udføres af borgerservicecenteret, er henlagt til kommunen i lovgivningen, og den anden myndighed således ikke har det overordnede ansvar for borgerservicecenterets opgavevaretagelse.

Endelig er det en konsekvens, jf. lovforslagets § 3, stk. 5, at interne arbejdsdokumenter, som udveksles i forbindelse med et integreret sagsbehandlingsforløb, ikke mister deres interne karakter ved udvekslingen.

Bestemmelsen gælder både i forhold til manuelle oplysninger og elektronisk behandlede oplysninger, såvel personoplysninger som ikke-personoplysninger.

Med hensyn til forholdet mellem bestemmelsen og forvaltningslovens § 28 og persondatalovens § 5, stk. 1 - 3, §§ 6 - 8 og § 11, stk. 1, henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.6.3.1. og 4.6.3.2.

Med hensyn til andre bestemmelser end forvaltningslovens § 28 og persondatalovens § 5, stk. 1 - 3, §§ 6 - 8 og § 11, stk. 1, skal det i overensstemmelse med almindelige lovforkløringsprincipper afgøres, hvorvidt disse finder anvendelse i stedet for lovforsla-

gets bestemmelser eller finder anvendelse som et supplement hertil. Herunder vil bestemmelser, som regulerer videregivelse i særlige sagstyper eller på et særligt opgaveområde, finde anvendelse frem for lovfor slagets. Dette gælder bl.a. i forhold til forvaltningslovens § 29 og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 11 a og § 11 c.

Med hensyn til baggrunden for bestemmelsen henvises til de almindelige bemærkninger, afsnit 4.6.

Til § 4

Til stk. 1

Efter bestemmelsen træder loven i kraft den 1. oktober 2005. Med hensyn til baggrunden for bestem-

melsen henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.9.

Til stk. 2

Efter bestemmelsen finder lovens bestemmelser ikke anvendelse på en amtskommunes varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver. Loven tager således ikke sigte på enheder i amtskommunalt regi, som har borgerservicecenterlignende funktioner.

Til § 5

Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Lovforslagets § 3, stk. 1, 2, 3, 5 og 6, sammenholdt med forvaltningslov, offentlighedslov og persondatalov

Gældende formulering i forvaltningsloven

Regler om videregivelse

§ 28. Oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, herunder oplysninger om race, religion og hudfarve, om politiske, foreningsmæssige, seksuelle og strafbare forhold samt oplysninger om helbredsforhold, væsentlige sociale problemer og misbrug af nydelsesmidler og lignende, må ikke videregives til en anden forvaltningsmyndighed.

Stk. 2. Videregivelse af de i stk. 1 nævnte oplysninger kan dog ske, når

- 1) den, oplysningen angår, har givet samtykke,
- 2) det følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov, at oplysningen skal videregives,
- 3) videregivelsen sker til varetagelse af private eller offentlige interesser, der klart overstiger hensynet til de interesser, der begrundes hjemmeligholdelse, herunder hensynet til den, oplysningen angår, eller
- 4) videregivelsen er et nødvendigt led i sagens behandling eller er nødvendig for, at en myndighed kan gennemføre tilsyns- eller kontrolopgaver.

Gældende formulering i persondataloven

Regler om behandling, herunder videregivelse

§ 5. Oplysninger skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingsskik.

Stk. 2. Indsamling af oplysninger skal ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, og senere behandling må ikke være uforenelig med disse formål.

[...]

§ 6. Behandling af oplysninger må kun finde sted, hvis

- 1) den registrerede har givet sit udtrykkelige samtykke hertil,
- 2) behandlingen er nødvendig af hensyn til opfyldelsen af en aftale, som den registrerede er part i, eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på den registreredes anmodning forud for indgåelsen af en sådan aftale,
- 3) behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler den dataansvarlige,
- 4) behandlingen er nødvendig for at beskytte den registreredes vitale interesser,

Lovforslaget

Regler om videregivelse

§ 3. Et borgerservicecenter, som varetager en administrativ borgerbetjeningsopgave for en anden myndighed, kan til brug for borgerservicecenterets varetagelse af opgaven afkræve denne myndighed de oplysninger, der er fornødne til varetagelsen af opgaven.

Stk. 2. En myndighed, der til en kommunalbestyrelse har overladt en administrativ borgerbetjeningsopgave, som varetages i et borgerservicecenter, kan i det omfang, det er fornødent, til brug for myndighedens varetagelse af tilknyttede opgaver eller kontrol med borgerservicecenterets opgavevaretagelse afkræve borgerservicecenteret oplysninger, som er tilgået dette som følge af varetagelsen af opgaven.

[...]

Stk. 6. Bestemmelserne i stk. 1, 2 og 5 gælder tilsvarende, når borgerservicecenteret varetager en kommunal administrativ borgerbetjeningsopgave, som er tilknyttet en anden myndigheds opgaver.

Gældende formulering i forvaltningsloven

Stk. 3. Andre fortrolige oplysninger må ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde kun videregives til en anden forvaltningsmyndighed, når det må antages, at oplysningen vil være af væsentlig betydning for myndighedens virksomhed eller for en afgørelse, myndigheden skal træffe.

Gældende formulering i persondataloven

- 5) behandlingen er nødvendig af hensyn til udførelsen af en opgave i samfundets interesse,
- 6) behandlingen er nødvendig af hensyn til udførelsen af en opgave, der henhører under offentlig myndighedsudøvelse, som den dataansvarlige eller en tredjemand, til hvem oplysningerne videregives, har fået pålagt, eller
- 7) behandlingen er nødvendig for, at den dataansvarlige eller den tredjemand, til hvem oplysningerne videregives, kan forfølge en berettiget interesse og hensynet til den registrerede ikke overstiger denne interesse.

Stk. 2. [...]

§ 7. Der må ikke behandles oplysninger om racemæssig eller etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold og oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold.

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 finder ikke anvendelse, hvis

- 1) den registrerede har givet sit udtrykkelige samtykke til en sådan behandling,
- 2) behandlingen er nødvendig for at beskytte den registreredes eller en anden persons vitale interesser i tilfælde, hvor den pågældende ikke fysisk eller juridisk er i stand til at give sit samtykke,
- 3) behandlingen vedrører oplysninger, som er blevet offentliggjort af den registrerede, eller

Lovforslaget

**Gældende formulering i
forvaltningsloven****Gældende formulering i
persondataloven****Lovforslaget**

- 4) behandlingen er nødvendig for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.

Stk. 3. [...]

§ 8. For den offentlige forvaltning må der ikke behandles oplysninger om strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold end de i § 7, stk. 1, nævnte, medmindre det er nødvendigt for varetagelsen af myndighedens opgaver.

Stk. 2. De i stk. 1 nævnte oplysninger må ikke videregives. Videregivelse kan dog ske, hvis

- 1) den registrerede har givet sit udtrykkelige samtykke til videregivelsen,
- 2) videregivelsen sker til varetagelse af private eller offentlige interesser, der klart overstiger hensynet til de interesser, der begrunder hemmeligholdelse, herunder hensynet til den, oplysningen angår,
- 3) videregivelsen er nødvendig for udførelsen af en myndigheds virksomhed eller påkrævet for en afgørelse, som myndigheden skal træffe, eller
- 4) videregivelsen er nødvendig for udførelsen af en persons eller virksomheds opgaver for det offentlige.

Gældende formulering i forvaltningsloven**Gældende formulering i persondataloven****Lovforslaget**

Stk. 3. Forvaltningsmyndigheder, der udfører opgaver inden for det sociale område, må kun videregive de i stk. 1 nævnte oplysninger og de oplysninger, der er nævnt i § 7, stk. 1, hvis betingelserne i stk. 2, nr. 1 eller 2, er opfyldt, eller hvis videregivelsen er et nødvendigt led i sagens behandling eller nødvendig for, at en myndighed kan gennemføre tilsyns- eller kontrolopgaver.

[...]

Stk. 6. Behandling af oplysninger i de tilfælde, der er reguleret i stk. 1, 2, 4 og 5, kan i øvrigt finde sted, hvis betingelserne i § 7 er opfyldt.

[...]

§ 11. Offentlige myndigheder kan behandle oplysninger om personnummer med henblik på en entydig identifikation eller som journalnummer.

Stk. 2. [...]

Gældende formulering i forvaltningsloven**Lovforslaget****Bestemmelse om ansøgningssager****Bestemmelse om ansøgningssager**

§ 29. I sager, der rejses ved ansøgning, må oplysninger om ansøgerens rent private forhold ikke indhentes fra andre dele af forvaltningen eller fra en anden forvaltningsmyndighed.

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke, hvis

- 1) ansøgeren har givet samtykke hertil,
- 2) andet følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov eller
- 3) særlige hensyn til ansøgeren eller tredjemand klart overstiger ansøgerens interesse i, at oplysningen ikke indhentes.

§ 3. [...]

Stk. 3. I en sag, der rejses ved ansøgning, kan et borgerservicecenter indhente oplysninger, som er fornødne til sagens behandling, om ansøgerens rent private forhold hos en anden del af kommunens forvaltning, under hvis lovgivningsområde sagen henhører. Tilsvarende kan en anden del af forvaltningen indhente sådanne oplysninger hos borgerservicecenteret, hvis oplysningerne er tilvejebragt ved borgerservicecenterets administration af det lovgivningsområde, der henhører under den pågældende del af forvaltningen.

Gældende formulering i forvaltningsloven og offentlighedsloven

Regler om aktindsigt

Forvaltningsloven

§ 12. Retten til aktindsigt omfatter ikke en myndigheds interne arbejdsdokumenter. Som interne arbejdsdokumenter anses

- 1) dokumenter, der udarbejdes af en myndighed til eget brug ved behandlingen af en sag,
- 2) brevveksling mellem forskellige enheder inden for samme myndighed og
- 3) brevveksling mellem en kommunalbestyrelse og dennes udvalg, afdelinger og andre administrative organer eller mellem disse organer indbyrdes.

Stk. 2. Oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse, og som alene indeholdes i interne arbejdsdokumenter, skal uanset bestemmelsen i stk. 1 meddeles i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel.

§ 13. Retten til aktindsigt omfatter uanset bestemmelserne i § 12 interne arbejdsdokumenter, som foreligger i endelig form, når

- 1) dokumenterne alene gengiver indholdet af myndighedens endelige beslutning vedrørende en sags afgørelse,
- 2) dokumenterne alene indeholder en gengivelse af oplysninger, som myndigheden har haft pligt til at notere efter lov om offentlighed i forvaltningen, eller

Gældende formulering i persondataloven

Regler om indsigt

§ 31. Fremsætter en person begæring herom, skal den dataansvarlige give den pågældende meddelelse om, hvorvidt der behandles oplysninger om vedkommende. Behandles sådanne oplysninger, skal der på en let forståelig måde gives den registrerede meddelelse om,

- 1) hvilke oplysninger der behandles,
- 2) behandlingens formål,
- 3) kategorierne af modtagere af oplysningerne og
- 4) tilgængelig information om, hvorfra disse oplysninger stammer.

Stk. 2. Den dataansvarlige skal snarest besvare begæring om nævnt i stk. 1. Er begæringen ikke besvaret inden 4 uger efter modtagelsen, skal den dataansvarlige underrette den pågældende om grunden hertil, samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

§ 32. [...]

Stk. 2. Oplysninger, der behandles for den offentlige forvaltning som led i administrativ sagsbehandling, kan undtages fra indsigtretten i samme omfang som efter reglerne i offentlighedslovens § 2 samt §§ 7-11 og 14.

Lovforslaget

Regler om aktindsigt / indsigtret

§ 3. [...]

Stk. 5. Når arbejdsdokumenter, der i henhold til lov om offentlighed i forvaltningen og forvaltningsloven er interne, videregives i medfør af stk. 1 eller 2, mister dokumenterne ikke som følge af videregivelsen deres interne karakter. Det samme gælder interne miljøoplysninger omfattet af lov om aktindsigt i miljøoplysninger.

**Gældende formulering i
forvaltningsloven og
offentlighedsloven**

- 3) dokumenterne er selvstændige dokumenter, der er udarbejdet af en myndighed for at tilvejebringe bevismæssig eller anden tilsvarende klarhed med hensyn til en sags faktiske omstændigheder.

Offentlighedsloven

§ 7. Retten til aktindsigt omfatter ikke en myndigheds interne arbejdsdokumenter. Som interne arbejdsdokumenter anses

- 1) dokumenter, der udarbejdes af en myndighed til eget brug,
- 2) brevveksling mellem forskellige enheder inden for samme myndighed og
- 3) brevveksling mellem en kommunalbestyrelse og dennes udvalg, afdelinger og andre organer eller mellem disse organer indbyrdes.

§ 8. Retten til aktindsigt omfatter uanset bestemmelsen i § 7 interne arbejdsdokumenter, som foreligger i endelig form, når

- 1) dokumenterne alene gengiver indholdet af myndighedens endelige beslutning vedrørende en sags afgørelse,
- 2) dokumenterne alene indeholder en gengivelse af oplysninger, som myndigheden har haft pligt til at notere efter bestemmelsen i § 6,
- 3) dokumenterne er selvstændige dokumenter, der er udarbejdet af en myndighed for at tilvejebringe bevismæssig eller anden tilsvarende klarhed med hensyn til en sags faktiske omstændigheder, eller
- 4) dokumenterne indeholder generelle retningslinier for behandlingen af bestemte sagstyper.

**Gældende formulering i
persondataloven****Lovforslaget**

Eksempler på opgaver, som kan varetages i kommunale borgerservicecentre

I listen nedenfor er angivet en række opgaveområder og opgavetyper, som kan varetages i kommunale borgerservicecentre. Listen er ikke udtømmende.

Opgaver markeret med * er opgaver, hvor der i nogle sager kan være behov for længerevarende sagsbehandling, kompliceret sagsbehandling, særlig ekspertise (sundhedsfaglig, juridisk, pædagogisk eller lign.) eller udøvelse af væsentligt skøn.

I forbindelse med disse sager foretager borgerservicecentre evt. blot en indledende sagsbehandling som f.eks. at modtage en ansøgning, kontrollere, at alle felter er korrekt udfyldt, måske bede borgeren om noget dokumentation og eventuelt undersøge, om mere simple betingelser, herunder økonomiske betingelser, er opfyldt, før sagen formidles videre til den relevante fagforvaltning til færdigbehandling.

Opgaveområder	Opgavetyper
Kommunale opgaver	
Almene tilbud	Modtagelse af tilmeldinger til / administration af almene tilbud med aktiverende og forebyggende sigte
Barsels- og børnepasningsorlov m.v. ¹⁾	Modtagelse af blanketter om barselsorlov, fædreorlov og forældreorlov efter de nye regler eller om børnepasningsorlov efter de gamle regler
	Attestation af beskæftigelseskravet / videreformidling til AF / jobcenteret
BBR	Modtagelse af anmodning om BBR-udskrifter og udlevering af disse
Beboerindskudslån	Modtagelse af ansøgning om beboerindskudslån
	Behandling af ansøgninger / tildeling af lån*
Bidrag (udlæg)	Modtagelse af ansøgning om udlæg af børnebidrag, hustrubidrag og lign.
	Behandling af ansøgning / afgørelse om udlæg af bidrag
Børne- og ungdomstandpleje	Modtagelse af meddelelse fra forældre om valg af privat tandlægepraksis eller valg af anden kommunes børnetandklinik
Børnetilskud	Modtagelse af ansøgning om ordinært eller ekstraordinært børnetilskud
	Behandling af ansøgninger / tildeling af tilskud* ²⁾
Folkeoplysning	Modtagelse af ansøgninger om tilskud til folkeoplysende aktiviteter for børn og unge
	Modtagelse af ansøgning om / administration af udlån af lokaler til brug for folkeoplysende aktiviteter
Folkepension	Modtagelse af ansøgninger om folkepension / ændring af folkepension
	Behandling af ansøgninger / tildeling af pension ³⁾

Opgaveområder	Opgavetyper
Folkeregistrering	Modtagelse af flytteanmeldelser og udstedelse af kvitteringer for modtagelse
	Registrering af flytninger*
	Modtagelse af ansøgninger om udlevering af oplysninger fra CPR
	Udlevering af oplysninger fra CPR, herunder attester
Helbredstillæg	Registrering af adressebeskyttelse og adresseringsnavn
	Modtagelse af ansøgninger om løbende helbredstillæg
	Behandling af ansøgninger / tildeling af løbende helbredstillæg
	Modtagelse af ansøgninger om helbredstillæg som engangsbeløb
Individuel boligstøtte	Indledende behandling af ansøgninger om helbredstillæg som engangsbeløb*
	Modtagelse af ansøgninger om Individuel boligstøtte*
	Behandling af ansøgninger / tildeling af individuel boligstøtte*
Kørekort ⁴⁾	Efterreguleringssager*
	Modtagelse af ansøgninger om kørekort
	Visse sagsbehandlingsskridt i forbindelse med udstedelsen af kørekort
	Videresendelse til politiet i visse situationer, herunder hvis ansøgningen om kørekort ikke kan imødekommes
	Træffe afgørelse om imødekommelse af ansøgning om kørekort
Parkering	Opgaver i forbindelse med berømmelse af praktisk og teoretisk køreprøve
	Modtagelse af ansøgninger og tildeling af erhvervs- og boboerparkeingslicencer
Pas ⁵⁾	Salg af parkeringsbilletter
	Modtagelse af ansøgninger om pas
	Visse sagsbehandlingsskridt i forbindelse med udstedelsen af pas
	Videresendelse til politiet i visse situationer, herunder hvis ansøgningen om pas ikke kan imødekommes
Personlige tillæg	Træffe afgørelse om imødekommelse af ansøgning om pas
	Modtagelse af ansøgning om personlige tillæg som løbende ydelse eller som engangsydelser
Pladsanvisning	Indledende behandling af ansøgninger om personlige tillæg
	Modtagelse af ansøgning om daginstitutionsplads til før-skolebørn og evt. skolebørn
	Behandling af ansøgning / tildeling af daginstitutionsplads*
	Modtagelse af ansøgning om tilskud til private pasningsordninger
	Behandling af ansøgning / tildeling af tilskud til private pasningsordninger
	Bistand til forældres opskrivning til andre kommuners dagpasningstilbud
	Modtagelse af ansøgninger om friplads
	Behandling af ansøgninger / tildeling af friplads*
	Modtagelse af ansøgninger om søskenderabat
Behandling af ansøgninger / tildeling af søskenderabat	

Opgaveområder	Opgavetyper
Skat	Vejledning og information om gældende regler inden for hele skatteområdet, herunder også told, moms og afgifter ⁶⁾
	Udlevering af informationsmateriale og blanketter vedr. hele skatteområdet
	Modtagelse af selvangivelser og forskudsskemaer
	Ændring af forskudsopgørelser og udskrivning af skattekort i samme omfang, som borgerne kan ændre via TastSelv
	Videreformidling af forespørgsler m.v.
	Vejledning i brugen af digitale løsninger
Sociale område generelt	Nærmere rådgivning om mulighederne efter sociallovgivningen *
Sygedagpenge	Modtagelse af ansøgninger om sygedagpenge, herunder dagpenge under pasning af sygt barn
	Behandling af ansøgninger / tildeling af sygedagpenge*
Sygesikring	Udstedelse af nyt sygesikringsbevis
	Udstedelse af midlertidigt sygesikringsbevis
	Lægeskift
	Skift af sygesikringsgruppe
	Ansøgning og tildeling af refusion af gruppe 2-regninger
	Ansøgning og tildeling af refusion af sygesikringstilskud til visse EU-borgere
	Ansøgning og tildeling af befordringsgodtgørelse til lægen (pensionister)
	Ansøgning og tildeling af begravelseshjælp
	Udstedelse af EU-blanketter og EU-sygesikringsbeviser til dansk socialt sikrede ifølge reglerne i EF-forordning 1408/71, dvs. E 104, E 106, E 107, E 108, E 109, E 120, E 121, E 126 og EU-sygesikringsbeviser*
	Modtagelse og eventuelt kvittering af EU-blanketter fra udenlandske sikrede, der flytter til Danmark – E 104, E 106, E 108, E 120 og E 121*
Varmetillæg	Modtagelse af ansøgninger om varmetillæg
	Behandling af ansøgninger / tildeling af varmetillæg
Statslige opgaver	
Alkoholbevilling	Modtagelse af ansøgninger om alkoholbevilling m.h.p. videresendelse til politiet ⁷⁾
Kort	Opslag på og udskrivning af kort fra Kort- og Matrikelstyrelsens systemer
	Opslag på og udtræk af matrikelkortet og tekstoplysninger fra matrikelregisteret (Kort- og Matrikelstyrelsens systemer)
	Opslag på Kort- og Matrikelstyrelsens måldokumenter ⁸⁾
Næringsbrev	Modtagelse af ansøgninger om næringsbrev m.h.p. videresendelse til politiet ⁹⁾

Herudover kan borgerservicecentre eventuelt udføre opgaver af anden karakter inden for de ovennævnte opgaveområder eller inden for andre opgaveområder, som ikke er medtaget i oversigten, f.eks. opgaver som:

- **Generel orientering** om kommunens eller andre myndigheders opgaveområder, åbningstider, kontaktoplysninger m.v.
- **Bistand til opslag** i egne eller andre myndigheders **digitale selvbetjeningsløsninger og oplysninger**, f.eks. hjemmesider, samt udle-

vering af blanketter for kommunen selv eller andre myndigheder

- Beregninger af de ydelser, som borgeren kan forvente at modtage (**»straks-beregninger«**), inden borgeren har ansøgt om dem.
- **Modtagelse af oplysninger om ændring** af betydning for det pågældende område, f.eks. ændret indkomst af betydning for en ydelse.
- Borgernes **betaling** i forbindelse med opgaverne

- 1) Opgaverne administreres indtil den 1. januar 2007 af kommunerne henholdsvis AF. Herefter vil nogle opgaver i relation til beskæftigelse blive placeret i jobcentre.
- 2) Reglerne i sig selv kræver ikke særlig ekspertise m.v. at administrere. Hvis der opstår tvivl om, hvorvidt en forælder er reelt enlig, kan der imidlertid blive tale om mere omfattende undersøgelser.
- 3) Pr. 1. juli 2004 er der indført regler om adgang til at opsætte folkepensionen og forblive på arbejdsmarkedet mod senere at få udbetalt forhøjet pension. Det kan overvejes, hvorvidt den løbende behandling af sådanne sager i den første tid kræver en faglighed og ekspertise, der gør behandling i et borgerservicecenter uhenigtsmæssig.
- 4) Opgaverne som nævnt i skemaet er indtil den 1. januar 2007 henlagt til politiet. Herefter er de henlagt til kommunerne.
- 5) Opgaverne som nævnt i skemaet er indtil den 1. januar 2007 henlagt til politiet. Herefter er de henlagt til kommunerne.
- 6) I de tilfælde, hvor borgerens forespørgsel vedrører komplicerede forhold, er det de kommunale servicebutikkers opgave at videreformidle forespørgslen eller vejlede og henvise borgeren eller virksomheden til rette sted.
- 7) Politiet behandler sagen og indstiller til kommunalbestyrelsen eller bevillingsnævnet, hvorvidt ansøgningen skal efterkommes
- 8) Kort- og Matrikelstyrelsen planlægger etablering af et elektronisk målarkiv. Når arkivet er realiseret, ville et kommunalt borgerservicecenter via adgang til måldokumenterne kunne servicere borgerne direkte, eventuelt i komplicerede tilfælde med hjælp af en privatpraktiserende landinspektør.
- 9) Politiet behandler sagen og træffer afgørelse om, hvorvidt betingelserne er opfyldt.

Til lovforslag nr. L 72. Skriftlig fremsættelse (24. februar 2005)

Indenrigs- og sundhedsministeren (Lars Løkke Rasmussen):

Herved tillader jeg mig for Folketinget at fremsætte:

Forslag til lov om kommunale borgerservicecentre
(Lovforslag nr. L 72).

Lovforslaget er en del af den lovgivningsmæssige gennemførelse af kommunalreformen. Efter aftalen om en kommunalreform skal der gennemføres lovgivning, som gør det muligt for kommunale borgerservicecentre at varetage borgerbetjeningsopgaver på tværs af stat, regioner og kommuner, hvorved borgerservicecentre kan fungere som én indgang til den offentlige sektor. Formålet med lovforslaget er således at fjerne uhensigtsmæssige juridiske barrierer, der efter lovgivningen er for borgerservicecentres varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen selv og for andre myndigheder.

Der er bl.a. i lovforslaget indsat bestemmelser om, at kommunernes borgerservicecentre for andre myndigheder (de "ansvarlige" myndigheder) kan udføre administrative borgerbetjeningsop-

gaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunerne.

Desuden er der indsat bestemmelser om, at et borgerservicecenter uden samtykke i fornødent omfang kan udveksle oplysninger med 1) en anden myndighed, som borgerservicecenteret udfører opgaver for, 2) med en anden myndighed, som sammen med borgerservicecenteret udfører en opgave i et integreret sagsbehandlingsforløb, eller 3) med en anden del af kommunen.

Herudover er der indsat bestemmelser om, at interne arbejdsdokumenter ikke mister deres interne karakter, hvis borgerservicecenteret efter lovens regler udveksler dem med anden myndighed, som borgerservicecenteret udfører opgaver for, eller med en anden myndighed, som sammen med borgerservicecenteret udfører en opgave i et integreret sagsbehandlingsforløb.

Lovforslaget er udgiftsneutralt.

Lovforslaget træder i kraft den 1. oktober 2005, det vil sige sammenfaldende med datoen for organisationsændringerne på skatteområdet.

Idet jeg i øvrigt henviser til lovforslagets bemærkninger, tillader jeg mig at anbefale forslaget til Det Høje Tings velvillige behandling.