

anden relevant lovgivning. Herudover forpligter forvaltningslovens § 7 ligeledes en forvaltningsmyndighed til i fornødent omfang at yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens område.

Både informationspligten, der følger af ”god forvaltningsskik”, og forvaltningslovens § 7 har imidlertid som hovedsigte at informere i den konkrete situation ved borgerens henvendelse og således ikke at tilvejebringe generelt informationsmateriale, som eksempelvis information på en hjemmeside, pjecer på biblioteket mm.

Der arbejdes derfor løbende på at skabe bedre vilkår for at videreudvikle informationsgrundlaget til brugeren bl.a. ved hjælp af sammenlignelig brugerinformation (SBI). SBI blev introduceret i januar måned 2002 med udgivelsen af vejledninger om sammenlignelig brugerinformation om henholdsvis folkeskolen, ældreområdet, dagtilbud og gymnasiet. SBI er internetbaseret information, som er opstillet på en standardiseret måde, der gør det muligt for borgerne at sammenligne de forskellige institutioner og ydelser. Det er i dag frivilligt for kommuner og amtskommuner at udarbejde SBI.

Herudover arbejdes der løbende på de enkelte sektormråder med at forbedre informationsniveauet for den enkelte borger. Som eksempler kan nævnes: Sundhedsområdet med en udvidelse af det internetbaserede ventetidsinformationssystem, uddannelsesområdet med lov om gennemsigtighed og åbenhed i uddannelserne, vejledningsreformen om uddannelse og erhverv samt socialområdet med krav om information i forbindelse med indførelsen af frit leverandørvalg i hjemmeplejen.

Den allerede igangsatte proces med at forbedre informationen ændrer ikke ved, at der ikke på alle områder, hvor der er indført frit valg, samtidig hermed er fastsat specifikke regler om informationen til borgerne herom. Regeringen foreslår derfor, at kommunalbestyrelsen og amtsrådet forpligtes til at informere borgerne om, hvor der ved lov er sikret frit valg ved leveringen af kommunale og amtskommunale serviceydelser, uagtet der ikke i sektorlovgivningen er fastsat regler om information. En generel regel om informationspligt vil tillige sikre, at kommunalbestyrelsen og amtsrådet forpligtes til at informere borgerne om frit valg, der ikke er lovreguleret, men hvor man lokalt har givet øget frit valg.

Kommunalbestyrelserne og amtsrådene får ansvaret for selv at tilrettelægge arbejdet som led i den lokale udmøntning af en samlet informationspolitik.

Pligten til at informere kan opfyldes ved anvendelse af SBI, udarbejdelse af information på en hjemmeside, vejledninger, pjecer mm.

2.2.2. Information om hvor borgerne skal rette henvendelse om forhold vedrørende leveringen af en serviceydelse

En kommunalbestyrelse eller et amtsråd, der overlader varetagelsen af myndighedens driftsopgaver til en privat leverandør, har fortsat ansvaret for, at lovgivningens krav til opgavens varetagelse opfyldes. Hvis borgeren vælger en anden kommune eller amtskommune som leverandør af en tildelt ydelse, er det derimod den udførende myndighed, der er ansvarlig for kontrol og tilsyn med udførelsen af ydelsen, med mindre andet er bestemt i lovgivningen. Det forekommer naturligt ved valg af anden offentlig leverandør at kontakte denne ved utilfredshed med ydelsen.

Det hører under den ansvarlige kommunalbestyrelse og det ansvarlige amtsråd at behandle klager, hvor der skal træffes afgørelse om, hvad der er eller skal være ret i en bestemt situation, dvs. hvor der træffes en forvaltningsretlig afgørelse. En borgers klage over, at de ydelser, der modtages i forbindelse med den private leverandørs opgavevaretagelse, ikke opfylder lovgivningens krav på det pågældende område eller ikke er i overensstemmelse med myndighedens beslutning om tildeling af en ydelse, skal derfor behandles af den myndighed, der har tildelt ydelsen. Den private leverandør skal derfor videresende sådanne klager til myndigheden.

Klager over den private leverandørs personales optræden eller henvendelser fra borgeren om den praktiske tilrettelæggelse af opgavens udførelse skal derimod som udgangspunkt rettes til leverandøren. Spørgsmålet om, hvornår en henvendelse fra en borger har karakter af en klage, som skal behandles og afgøres af den ansvarlige myndighed, beror på et konkret skøn og kan i visse tilfælde give anledning til tvivl. Hvis den private leverandør er i tvivl herom, må denne rette henvendelse til myndigheden, der herefter må afgøre, om klagen skal behandles af myndigheden eller den private leverandør.

For at fjerne en eventuel uklarhed om ansvaret for de leverede ydelser vil regeringen sikre, at der tilvejebringes generel informationsmateriale om, i hvilke hovedsituationer borgeren skal kontakte kommunen henholdsvis amtskommunen, og i hvilke borgeren skal kontakte leverandøren, hvad enten denne er en privat leverandør eller en anden offentlig myndighed.