

bestemmelse i den gældende lov om fremme af frit valg for borgerne ved levering af serviceydelser i kommuner og amtskommuner, men der er dog foretaget en teknisk justering som følge af amtskommunerens nedlæggelse.

En kommunalbestyrelse, 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 kommunes institutionstilbud, eksempelvis skole- eller daginstitutionstilbud, er det den udførende kommune, der er ansvarlig for kontrol og tilsyn, med mindre andet er bestemt i lovgivningen.

Det hører under den ansvarlige kommunalbestyrelse 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 ansvar for ydelsen. Den private leverandør skal i tilfælde heraf videregende 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. Leverandøren skal efter anmodning underrette kommunen om sådanne klager. Spørgsmålet om, hvornår en henvendelse fra en borger har karakter af en klage, der 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 derefter må afgøre, om klagen skal behandles af myndigheden eller den private leverandør. Det bemærkes, at myndigheden skal oplyse om klagemulighederne i forbindelse med afgørelser om personlig og praktisk hjælp.

Regeringen ønsker med bestemmelsen at sikre, at der tilvejebringes generelt informationsmateriale om, i hvilke hovedsituationer borgeren skal kontakte kommunen, og i hvilke borgeren skal kontakte leverandøren, hvad enten denne er en privat leverandør eller en anden offentlig myndighed. Sigtet er således at fjerne en eventuel uklarhed om ansvaret for de leverede ydelser.

2.2.4. Redegørelse om arbejdet med at sikre borgerne information (lovforslagets § 6)

Regeringen foreslår, at borgerne skal have en redegørelse om kommunalbestyrelsens arbejde med at tilvejebringe information dels om frit valg på de serviceområder, der ikke er omfattet af en obligatorisk ordning for sammenlignelig brugerinformation, dels om, hvor borgerne kan henvende sig om forhold vedrørende leveringen af en serviceydelse. Der findes en lignende bestemmelse herom i den gældende lov om fremme af frit valg for borgerne ved levering af serviceydelser i kommuner og amtskommuner, idet der dog med den foreslåede bestemmelse er taget højde for indførelsen af en obligatorisk ordning for sammenlignelig brugerinformation med specificerede krav til indhold og præsentationsform. Endvidere er der med den foreslåede bestemmelse foretaget en teknisk justering, da amtskommunerne nedlægges som følge af kommunalreformen.

Borgerne kan herved få kendskab til, hvilke overvejelser kommunalbestyrelsen har gjort for at sikre borgerne den fornødne information om valgmulighederne på de serviceområder, der ligger uden for sammenlignelig brugerinformation.

Kommunalbestyrelsen har selv ansvaret for at tilrettelægge, hvordan redegørelsen skal udformes og offentliggøres. Det vil være naturligt, at redegørelsen bl.a. gøres tilgængelig for borgerne på kommunens hjemmeside på internettet.

Ifølge § 62 c i den kommunale styrelseslov skal kommunalbestyrelsen som nævnt i afsnit 2.1.2. inden udgangen af 3. kvartal i det år, hvori valg til kommunalbestyrelser finder sted, redegøre for, hvordan kommunalbestyrelsen følger op på servicestrategien. Regeringen foreslår, at redegørelsen til borgerne om opfyldelse af informationsforpligtelsen som anført i lovforslagets § 4 og § 5 skal afgives inden for samme frist i lighed med redegørelsen om kommunalbestyrelsens stillingtagen til mulighederne for øget frit valg. Kommunalbestyrelsens redegørelser om udarbejdelse af informationsmateriale og mulighederne for øget frit valg kan på denne måde naturligt indgå som en integreret del af redegørelsen om opfølgningen på servicestrategien.

2.2.5. Ikrafttræden af lov om fremme af frit valg for borgerne ved levering af serviceydelser i kommuner og amtskommuner

Lov nr. 1429 af 22. december 2004 om fremme af frit valg for borgerne ved levering af serviceydelser i kommuner og amtskommuner indeholder en bestemmelse, som bemyndiger indenrigs- og sundhedsmini-