



FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND

# Ombudsmandens arbejde af egen drift og Myndighedsguiden

Direktør Louise Vadheim Guldborg  
Vicedirektør Lennart Hem Lindblom

# Dagsorden

1. Kerneopgaven for en ombudsmandsinstitution
2. Ombudsmandens arbejde af egen drift
  - Hvorfor er undersøgelser af egen drift en prioritet
  - Hvordan kommer man bedst på sporet af systemfejl
  - Metodeovervejelser
  - Eksempler på nyere egen drift-undersøgelser
3. Myndighedsguiden



# Kerneopgaven for en ombudsmandsinstitution

## ➤ Klagesager fra borgerne

- Årligt lidt over 5.000 klagesager
- Undersøge om myndighederne handler i overensstemmelse med gældende ret og god forvaltningsskik
- Ikke klageinstans
- Hjælpe borgere, der er kommet reelt i klemme

## ➤ Hjælpe myndighederne til at blive endnu bedre

- Klagesager: først når sagsbehandlingen hos myndighederne er afsluttet og eventuelle fejl er begået
- Også gerne være med til at forebygge, at fejl bliver begået



# Ombudsmandens arbejde af egen drift

## Hvorfor er undersøgelser af egen drift en prioritet

- Prioritering ikke kun at behandle sager, hvor der er begået fejl - men også forebygge at fejl overhovedet bliver begået
  - Arbejde af egen drift
  - Myndighedsguiden
  - Klagesager
  
- Effektivt redskab: gå efter systemfejl
  - Definition
  - Afdækkes bedst ved generelle undersøgelser
    - Løfte konkrete problemstillinger op på mere generelt niveau
    - Fremadrettet fokus
    - Få myndighederne i tale



# Ombudsmandens arbejde af egen drift

## ➤ Hvordan kommer man bedst på sporet af systemfejl

- Medieomtale
- Konkrete klagesager
- Eksterne aktører
  - Selvstændigt grundlag
  - Baggrundsinformation

## ➤ Metodeovervejelser

- Inddragelse af myndigheder og eksterne aktører
- Målttede overvejelser om formålet
- Fokus på formidlingen
- Løfte problemstillinger op
- Gennemgang af konkrete sager: ikke den konkrete sag, der er afgørende, men den fælles problemstilling



# Ombudsmandens arbejde af egen drift

## ➤ Eksempler på nyere egen drift-undersøgelser

### • 30 sager i SKAT og Landsskatteretten (FOB 2018-10)

- Fokus på relationen mellem borger og myndighed
- Eksternt input (baggrundsviden)
- Stikprøve på grund af emnet
- Særlige former for adfærd (forhandlingspart, sprogbrug, troværdighed), mangelfuld journalisering, skønsmæssige ansættelser, utilstrækkeligt svar
- Ikke fokus på den enkelte sag – illustrative eksempler

### • Aabenraa-sagen (FOB 2019-2)

- Mediedækning
- Fællesnævner: ytringsfrihed + indkaldelse til samtale
- Enkelte sager: belyse forskellige aspekter – men ikke som generel konklusion
- "Håndbogsformat" i stedet for sag for sag



# Ombudsmandens arbejde af egen drift

## ➤ Eksempler på nyere egen drift-undersøgelser

### • Haderslev-sagen (FOB 2019-11 og FOB 2019-22)

- Konkret sag
- Problemstillinger i sagen løftet op som mere generelle spørgsmål til det digitale selvbetjeningssystem
  - Beslægtede sagsområder
  - Andre kommuner
  - Samspil mellem forskellige myndigheder
- Afgrænsning af undersøgelsens temaer
  - Retten til partsrepræsentation og vejledning herom
  - Obligatorisk eller frivillig digital selvbetjening og vejledning herom
  - Ansvarsfordeling mellem myndigheder
- Inddragelse af myndigheder: kommunen, Digitaliseringsstyrelsen, fagministeriet
- "Spin-off-sag":
  - Borger.dk: ansvarsfordeling mellem myndigheder + ansvar for tværgående koordinering af information og vejledning



# 3. Myndighedsguiden – de næste 15 min.

- 1) Myndighedsguiden – intro og præsentation
- 2) De aktuelle og kommende overblik #
- 3) Abonnér på faglig opdatering





# www.ombudsmanden.dk

Velkommen til ombudsmanden

Ombudsmanden er valgt af Folketinget. Han skal bidrage til, at forvaltningen handler lovligt og følger god forvaltningsskik. På den måde beskytter han borgernes rettigheder i mødet med myndighederne.

## Vil du klage

- Inden du klager
- Klageskema
- Hvad sker der med klagen
- Om at klage

## Find viden

- Søg
- Abonnér: Faglig opdatering i din indbakke
- Myndighedsguiden
- FOB 2018 og andre publikationer



---

# Myndighedsguiden

Ombudsmandsinstitutionen prioriterer ikke kun at behandle sager, hvor der er begået fejl, men også at forebygge, at fejl bliver begået. Myndighedsguiden er tænkt som en hjælp til jurister og sagsbehandlere i myndighederne. Den består af såkaldte overblik, der i koncentreret form vejleder om praktisk vigtige forvaltningsretlige spørgsmål, som erfaringsmæssigt giver anledning til problemer.

[Forside](#) > [Myndighedsguiden](#)



---

## Generel forvaltningsret

## Om Myndighedsguiden

Myndighedsguiden består af såkaldte overblik, der i koncentreret form vejleder om praktisk vigtige forvaltningsretlige spørgsmål, som erfaringsmæssigt giver anledning til problemer.

Overblik findes i to hovedformer:

- Generelle forvaltningsretlige emner.

- Juridiske problemstillinger på specifikke sagsområder.

Hvert overblik indeholder en beskrivelse af det konkrete emne ud fra gældende ret og god forvaltningsskik, herunder relevant praksis. I hvert overblik findes desuden ombudsmandens bud på typiske fejl, som myndighederne skal være opmærksomme på, og væsentlige pointer i form af en opregning af de vigtigste budskaber.

Flere overblik beskriver konsekvenserne af, at reglerne ikke bliver overholdt. Afhængigt af emnet indeholder enkelte overblik også en procesbeskrivelse om f.eks. den praktiske gennemførelse af partshøring eller en faktaboks, som giver yderligere information.

Myndighedsguiden giver som nævnt et koncentreret overblik og kommer ikke ind på alle detaljspørgsmål. Myndighedernes sagsbehandling vil derfor ikke i alle tilfælde alene kunne baseres på Myndighedsguiden

Ombudsmandens behandling af konkrete sager vil naturligvis kunne indebære en videreudvikling af den praksis, der er beskrevet i de

# Generel forvaltningsret

27. september 2019

## Vejledning

En myndighed skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.



25. juni 2019

## Afgørelsesbegrebet

En afgørelse i forvaltningslovens forstand er en udtalelse, der går ud på at fastsætte, hvad der er ret i et foreliggende tilfælde.



25. juni 2019

## Officialprincippet

Officialprincippet indebærer, at myndighederne har ansvaret for, at en sag oplyses tilstrækkeligt, inden der træffes afgørelse.



Se alle



## Specifikke sagsområder

28. juni 2019

### Myndigheders mulighed for at begrænse kontakten med den enkelte borger

Når en myndighed indskrænker en borgers ret til fremmøde eller kommunikation, skal indskrænkningen være saglig, proportional og som udgangspunkt tidsbegrænset.



Se alle



27. juni 2019

### Ressourcebetragtninger i aktindsigtssager

Behandlingen af en aktindsigtsanmodning kan indebære en betydelig ressourcebelastning for en myndighed.



30. september 2019

### Offentligt ansattes ytringsfrihed

Offentligt ansatte har en udstrakt ytringsfrihed og kan på egne vegne deltage i den offentlige debat.



[Forside](#) > [Myndighedsguiden](#) > [Specifikke sagsområder](#)

## Specifikke sagsområder

Offentlig personaleret (2)

Digitalisering og IT (2)

Teknik og Miljø (1)

Offentlighed (2)

Tværgående emner (1)



30.10.2017 | Offentlighed

Aktindsigt i navne på medarbejdere

28.06.2019 | Digitalisering og IT

Generelle forvaltningsretlige krav til offentlige IT-systemer

26.06.2019 | Tværgående emner

Myndigheders mulighed for at begrænse kontakten med den enkelte

## Specifikke sagsområder

Offentlig personaleret (2)

Digitalisering og IT (2)

Teknik og Miljø (1)

Offentlighed (2)

Tværgående emner (1)

Vis alle sagsområder (8)



4.10.2019 | Offentlig personaleret

### Offentligt ansattes almindelige tavshedspligt

Offentligt ansatte må ikke videregive fortrolige oplysninger til uvedkommende.

30.09.2019 | Offentlig personaleret

### Offentligt ansattes ytringsfrihed

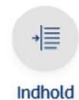
Offentligt ansatte har en udstrakt ytringsfrihed og kan på egne vegne deltage i den offentlige debat.



# Offentligt ansattes almindelige tavshedspligt

overblik #19

Forside > Myndighedsguiden > Specifikke sagsområder > Offentligt ansattes al...



Indhold



Regler

Offentligt ansatte har tavshedspligt. Det indebærer bl.a., at de ikke må videregive fortrolige oplysninger, som de får adgang til i forbindelse med deres arbejde, til uvedkommende. Det kan være oplysninger om de borgere, som den ansatte behandler sager om eller i øvrigt kommer i kontakt med gennem arbejdet. Det kan også være oplysninger om den myndighed, som den ansatte arbejder hos, f.eks. om dens kontrolmetoder.

Tavshedspligten er ikke absolut. En forvaltningsmyndighed kan og skal f.eks. videregive fortrolige oplysninger til andre myndigheder, når det er relevant og følger af lovgivningen.

En ansat, som bryder sin tavshedspligt, kan blive mødt med ansættelsesretlige reaktioner og i grove tilfælde eventuelt blive straffet. Brud på tavshedspligten kan også medføre, at myndigheden må betale erstatning eller godtgørelse til den, som oplysningerne vedrører.



# Offentligt ansattes almindelige tavshedspligt

## Offentligt ansattes almindelige tavshedspligt

overblik #19

- 1. **Oversigt**
- 2. Den almindelige tavshedspligt
- 3. Hvem er undergivet tavshedspligt?
- 4. Hvilke oplysninger er omfattet af tavshedspligt?
- 5. Grænser for tavshedspligten
- 6. Typiske fejl
- 7. Konsekvenser ved brud på tavshedspligten



Forside > Myndighedsguiden > Specifikke sagsområder > Offentligt ansattes al...



Offentligt ansatte har tavshedspligt. Det indebærer bl.a., at de ikke må videregive fortrolige oplysninger, som de får adgang til i forbindelse med deres arbejde, til uvedkommende. Det kan være oplysninger om de borgere, som den ansatte behandler sager om eller i øvrigt kommer i kontakt med gennem arbejdet. Det kan også være oplysninger om den myndighed, som den ansatte arbejder hos, f.eks. om dens kontrolmetoder.

Tavshedspligten er ikke absolut. En forvaltningsmyndighed kan og skal f.eks. videregive fortrolige oplysninger til andre myndigheder, når det er relevant og følger af lovgivningen.

En ansat, som bryder sin tavshedspligt, kan blive mødt med ansættelsesretlige reaktioner og i grove tilfælde eventuelt blive straffet. Brud på tavshedspligten kan også medføre, at myndigheden må betale erstatning eller godtgørelse til den, som oplysningerne vedrører.

SKATs retningslinjer indebar risiko for brud på tavshedspligt

# Offentligt ansattes almindelige tavshedspligt

1. Oversigt
2. Den almindelige tavshedspligt
3. Hvem er undergivet tavshedspligt?
4. Hvilke oplysninger er omfattet af tavshedspligt?
5. Grænser for tavshedspligten
6. Typiske fejl
7. **Konsekvenser ved brud på tavshedspligten**

×

## Væsentlige pointer

Tavshedspligten indebærer, at fortrolige oplysninger ikke uberettiget må videregives eller udnyttes. Se afsnit 2.

Videregivelse af fortrolige oplysninger er uberettiget, når det sker til uvedkommende. Se afsnit 2.

Tavshedspligten gælder for alle ansatte mv. i den offentlige forvaltning. Se afsnit 3.

Tavshedspligten gælder også, efter at ansættelsen er ophørt. Se afsnit 3.

En oplysning er fortrolig og dermed omfattet af tavshedspligten, når den i lovgivningen er betegnet som fortrolig eller efter en konkret vurdering må anses for at være det. Se afsnit 4.

De hensyn til private og offentlige interesser, som efter en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde kan føre til, at en oplysning er fortrolig, er opregnet i forvaltningslovens § 27, stk. 1-4. Se afsnit 4.

En myndighed kan ikke ved konkret tjenestebefaling pålægge de ansatte tavshedspligt i videre omfang, end hvad der allerede følger af de almindelige regler i forvaltningslovens § 27, stk. 1-4. Se afsnit 4.

Oplysninger er ikke i sig selv fortrolige, hvis

de i forvejen er offentligt tilgængelige gennem offentlige registre som folkeregisteret eller tingbøgerne, de ikke kan nægtes udleveret efter reglerne i offentlighedsloven, eller de efter lovgivningen kan eller skal offentliggøres. Se afsnit 4.

Tavshedspligten omfatter kun oplysninger, som den ansatte har fået kendskab til i forbindelse med sit arbejde i den offentlige forvaltning. Se afsnit 4.

En videregivelse af fortrolige oplysninger er berettiget, hvis det følger af lovgivningen, eller hvis videregivelsen er berettiget for at varetage åbenbar almeninteresse eller eget eller andres tarv. Se afsnit 5.

### Partshøring

Partshøring er en vigtig del af en myndigheds sagsoplysning og er derved med til at sikre det bedst mulige beslutningsgrundlag.



### Partsrepræsentation

En part i en sag hos en offentlig myndighed har i almindelighed ret til at lade sig repræsentere eller bistå af andre.



### Sagsbehandlingstid

Det er et grundlæggende krav til forvaltningsmyndigheder, at afgørelser skal træffes så hurtigt, som det er muligt og forsvarligt.



### Vejledning

En myndighed skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.



### Begrundelse

Myndigheders afgørelser skal begrundes, medmindre borgeren fuldt ud får medhold.



### Afgørelsesbegrebet

En afgørelse i forvaltningslovens forstand er en udtalelse, der går ud på at fastsætte, hvad der er ret i et foreliggende tilfælde.



### Journalisering

Forvaltningsmyndigheder har pligt til at journalisere visse af deres dokumenter.



### Officialprincippet

Officialprincippet indebærer, at myndighederne har ansvaret for, at en sag oplyses tilstrækkeligt, inden der træffes afgørelse.



### Partsbegrebet

Parter har efter forvaltningsloven en række rettigheder i forbindelse med myndighedernes behandling af afgørelsessager.



### Notatpligt

En myndighed har notatpligt, når den modtager oplysninger, der er af betydning for sagens afgørelse.



### God forvaltningsskik

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne.





# Velkommen til ombudsmanden

Ombudsmanden er valgt af Folketinget. Han skal bidrage til, at forvaltningen handler løvligt og følger god forvaltningsskik. På den måde beskytter han borgernes rettigheder i mødet med myndighederne.

## Vil du klage

- Inden du klager
- Klageskema
- Hvad sker der med klagen
- Om at klage

## Find viden

- Søg
- Abonnér: Faglig opdatering i din indbakke
- Myndighedsguiden
- FOB 2018 og andre publikationer

# Nyhedsbrev

Forside > Nyhedsbrev



Når du indtaster oplysninger nedenfor, giver du samtidig samtykke til, at Folketingets Ombudsmand må behandle disse oplysninger i vores it-system for at kunne sende nyhedsbrev til dig. Oplysninger bliver ikke delt med andre og bliver ikke brugt til andre formål.

Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at afmelde de valgte nyhedsbrev ved hjælp af linket nederst i de mails du modtager.

Læs om dine rettigheder i denne folder, der normalt bruges i ombudsmandens klagesager.

Er du allerede abonnent, [tryk her](#).

## Områder

- Nyheder
- Faglig opdatering. Nye og opdaterede overblik, offentliggjorte udtalelser og rapporter. Udsendes en gang i kvartalet.
- Skat. Opdatering fra ombudsmandens skatteside.

## Skriv navn og email

Navn

Email

Opret



# Nye overblik # på vej

- Offentligt ansattes almindelige tavshedspligt – overblik #19 udkom 4/10-2019
- Undtagelse af oplysninger om erhvervsmæssige forhold fra aktindsigt efter offentlighedsloven (lovens § 30, nr. 2) – overblik #20 forventet nov. 2019
- Afgørelsesvirksomhed på skoleområdet – overblik #21 forventet ult. 2019
  - Løbende nye overblik de næste år
  - Løbende opdateringer





**FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND**

**Mere information**

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)

**Folketingets Ombudsmand**

T: 33 13 25 12