



UMSÖGN

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Borgarlögmaður

Fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um svar við bréfsendingum

Á fundi borgarráðs hinn 13. desember 2018 lagði áheyrnarfulltrúi Flokks fólksins fram eftirfarandi fyrirspurn:

„Það er talsvert kvartað yfir að bréfum til Reykjavíkurborgar sé ekki svarað. Flokkur fólksins vill kalla eftir reglum um þessi mál og spyr jafnframt hvort reglur eru samræmdar milli deilda og sviði“.

Með tölvuskeyti skrifstofu borgarstjórnar, dags. 14. janúar 2019 var fyrirspurnin send borgarlögmanni og skrifstofu borgarstjóra og borgarritara til umsagnar. Hér á eftir fylgir umsögn borgarlögmanns.

1. Svörun erinda sem berast til stjórnvalda

Það er grundvallarregla í íslenskum rétti að stjórnvöldin er lögbundin, þ.e. ákvarðanir og athafnir stjórnvalda verða annars vegar að eiga sér viðhlítandi stoð í lögum og mega hins vegar ekki brjóta í bága við lög. Sérstakt eðli og hlutverk stjórnvalda, þ.e. í þágu borgaranna, leiðir þó til þess að stjórnvöldin hafa ákveðið um óskráðum reglum sem fram hafa komið til dæmis í álitum umboðsmanns Alþingis. Ein af þessum óskráðu meginreglum stjórnvöldanna er sú að hver sá sem ber upp skriflegt erindi við stjórnvald á rétt á að fá skriflegt svar, nema erindið beri með sér að svars sé ekki vænst. Við setningu stjórnvöldalaga nr. 37/1993 var reglan um að stjórnvöld skuli svara skriflega erindum sem þeim berast sérstaklega tilgreind sem ein þessara óskráðu reglna, sbr. athugasemdir við það ákvæði er síðar varð að 20. gr. laganna og kveður á um birtingu stjórnvaldsákvarðana en þar segir orðrétt eftirfarandi: „Í vöxt virðist hafa færst að ákvarðanir séu tilkynntar skriflega enda er meginreglan sú að hver sá, sem ber upp skriflegt erindi við stjórnvald, eigi almennt rétt á að fá skriflegt svar, nema svars sé ekki vænst.“

2. Meginreglan um málshraða

Í stjórnvöldalögum nr. 37/1993 er ekki að finna ákvæði sem kveður á fastan afgreiðslutíma stjórnvalda til að svara erindum sem þeim berast. Helgast það af því að aðbúnaður, starfsemi og verkefni stjórnvalda er með svo ólíkum hætti að við setningu laganna var ekki talið unnt að setja þeim einn algildan fastákveðinn frest um afgreiðslu mála. Þó kveða lög í nokkrum tilvikum á um fastákveðinn afgreiðslufrest stjórnvalda í ákveðnum málaflokkum. Þegar þannig háttar til ber hlutaðeigandi stjórnvaldi að haga meðferð mála með þeim hætti að trygg

sé að afgreiðslu þeirra verði lokið innan hins lögmælda frests.

Þegar lögákveðnum frestum um afgreiðslu einstakra erinda sem berast stjórnvöldum sleppir, þá gildir málshraðaregla stjórnarsýsluréttarins, sem lögfest er í 9. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993, um svörun erinda. Samkvæmt málshraðareglunni skal stjórnvald afgreiða mál eins hratt og unnt er. Í ákvæðinu felst að aldrei megi vera um ónauðsynlegan drátt að ræða á afgreiðslu hjá stjórnvöldum. Stjórnvöldum er þannig ekki eingöngu skylt að svara þeim erindum sem þeim berast heldur ber þeim einnig að svara erindum án ástæðulausra tafa.

Samkvæmt 2. mgr. 1. gr. stjórnarsýslulaganna gildir tilvitnuð 9. gr. laganna um málshraða um mál þar sem ætlunin er að taka stjórnarsýsluákvörðun. Það þýðir þó ekki að unnt sé að gagnálykta frá ákvæðinu á þá leið að ekki þurfi að afgreiða önnur erindi sem berast stjórnvöldum svo fljótt sem unnt er. Helgast það af því að í athugasemdum við III. kafla frumvarps þess er varð að stjórnarsýslulögum kemur fram að flest ákvæði kaflans byggjast á óskráðum grundvallarreglum stjórnarsýsluréttarins sem almennt hafa víðtækara gildissvið en stjórnarsýslulögin. Þannig byggist ákvæði 9. gr. laganna um málshraða í raun á óskráðri meginreglu sem hefur víðtækara gildissvið en ákvæðið sjálft. Af því leiðir að á grundvelli þessarar meginreglu um málshraða ber stjórnvöldum almennt að svara þeim erindum sem þeim berast án ástæðulausra tafa, óháð því hvort til standi að taka stjórnvaldsákvörðun í þeim málum.

Þegar lagt er mat á hvað telst vera æskilegur frestur sem stjórnvald hefur til að svara erindi, eða „eðlilegur afgreiðslutími“, þá fer það eftir málaflokkum hverju sinni. Við mat á þessu atriði er oft unnt að styðjast við þann tíma sem venjulega tekur að afgreiða sambærileg mál. Einnig er unnt að líta til umfangs máls og atvika hverju sinni, eðlis máls og mikilvægis þess og eftir atvikum álags og mönnunar hjá hlutaðeigandi stjórnvaldi. Þannig skal, ef tafir hafa orðið af hálfu stjórnvalds á svörun erindis, horfa til þess hvort tafir hafa verið réttlætanager eða ekki í umrætt sinn.

Samkvæmt 3. mgr. 9. gr. stjórnarsýslulaga hvílir sú skylda á stjórnvaldi að skýra aðila frá ef fyrirsjáanlegt er að afgreiðsla eða svörun erindis muni tefjast fram yfir eðlilegan afgreiðslutíma. Í slíkri tilkynningu ber stjórnvaldi að greina frá fyrirsjáanlegum töfum og ástæðum sem liggja þeim að baki og enn fremur frá því hvenær afgreiðslu eða ákvörðunar sé að vænta um málið.

3. Leiðbeiningarskylda stjórnvalda

Stjórnvöld bera ríka leiðbeiningarskyldu sbr. 7. gr. stjórnarsýslulaga þar sem kveðið er á um að stjórnvald skuli veita þeim sem til þess leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerta starfssvið þess. Berist stjórnvaldi skriflegt erindi, sem ekki snertir starfssvið þess, ber því að framsenda erindið á réttan stað svo fljótt sem unnt er eftir atvikum að fengnu samþykki bréfitara. Ekki liggur ljóst fyrir hversu langt stjórnvald á að ganga til að koma til móts við þarfir og óskir borgarinnar á grundvelli leiðbeiningarskyldunnar heldur ræðst umfang skyldunnar af eðli og efni máls sem um ræðir hverju sinni. Stjórnvaldi er til dæmis ekki almennt skylt að veita ítarlegar leiðbeiningar í störfum sínum við erindi borgaranna nema viðkomandi hafi sjálfur veigamikla og lögvarða hagsmuni af úrlausn málsins. Þá verður einnig að líta til þess hvaða kosti stjórnvald hefur til að veita leiðbeiningar með tilliti til fjölda mála og annarra aðstæðna. (sjá nánar álit umboðsmanns Alþingis í máli nr. 5387/2008).

4. Þegar ekki verður ráðið af erindi af svars sé vænst

Í álitum umboðsmanns Alþingis í máli nr. 5387/2008, er bent á að í þeim tilvikum þegar ekki

verður beint ráðið af skriflegu erindi sem berst stjórnvaldi að svars sé vænst, þá sé það í samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti að stjórnvöld leggi meðferð og afgreiðslu slíks erindis í skipulegan farveg sem miðar að því að erindið fái afgreiðslu lögum samkvæmt. Þá skal stjórnvaldið í svari við slíku erindi gera grein fyrir því í hvaða farveg það hafi verið lagt og hvort þess sé að vænta að stjórnvaldið bregðist eitthvað frekar við erindinu. Jafnvel þótt fyrir liggi að máli verði ekki lokið með stjórnvaldsákvörðun leysir það ekki stjórnvaldið undan því að taka afstöðu til þess hvernig eigi að bregðast við ósk um svar við erindinu. Verður sú afstaða stjórnvalds að vera í samræmi við hina óskráðu meginreglu um að stjórnvöldum beri að svara skriflega þeim skriflegum erindum sem berast þeim.

Með vísan til þess sem að framan er rakið liggur fyrir að í gildi eru reglur um svörun erinda sem berast stjórnvöldum og um málshraða afgreiðslu þeirra.

Vegna síðari liðs fyrirspurnarinnar, sem lýtur að því hvort fyrir hendi séu samræmdar reglur um svörun erinda hjá Reykjavíkurborg, þá er því til að svara að svo er ekki. Til þess er starfsemi Reykjavíkurborgar of margþætt og ólík að setja megi samræmdar reglur um afgreiðslu og svörun erinda. Að þessu sögðu þá eru í gildi hjá Reykjavíkurborg hjálagðir verkferlar um innkomin erindi.

Í umræddum verkferlum er að finna umfjöllun um vinnslu máls þar sem kemur meðal annars fram að markmiðið með sé að tryggja að innkomin erindi fái viðeigandi meðferð. Enn fremur að í framkvæmd skuli skrá tímamörk á afgreiðslu einstakra erinda.

f.h. borgarlögmans



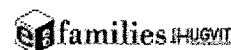
Ari Karlsson

staðgengill borgarlögmans

Hjálagt:

Verkferlar um innkomin erindi, dags. 7.2.2002 með síðari breytingum.

e:Book



Verkferill - Innkomin erindi

Verkferill - Innkomin erindi

Markmið og umfang

Tryggja að innkomin erindi séu skráð í hópvinnu- og skjalavinnslukerfi Ráðhúss.

Tryggja að innkomin erindi séu vistuð á skjalasafni.

Tryggja að innkomin erindi berist til viðtakanda og hljóti viðeigandi afgreiðslu.

Ábyrgð

Síma- og upplýsingaþjónusta

Móttaka og dreifing á pósti innanhúss.

Skjalasafn

Móttaka á innkomnum erindum sem berast:

- Faxgátt
- Netfangið: radhus@reykjavik.rvk.is
- Síma- og upplýsingaþjónusta
- Deildir Ráðhúss

Skráning og skönnun í hópvinnu- og skjalavinnslukerfi og vistun í skjalageymslu.

Senda erindi til deilda/viðtakanda (ábyrgðarmaður máls).

Deildir

Móttaka innkominna erinda sem berast með tölvupósti, í símbrefi, símleiðis eða í viðtölum.

Skil á innkomnum erindum til skjalasafns sem berast boðsend beint til deilda.

Framkvæmd

Upplýsingaþjónusta

1. Grófflokkun; Teknir eru frá reikningar, kvittanir, tímrit o.þ.h. og þeim dreift beint til deilda.

2. Annar póstur er afhentur skjalasafni.

Skjalasafn

Bréflega:

1. Móttökustimplun og flokkun. Póstur merktur **Einkamál** er ekki opnaður í skjalasafni.
2. Pósti, sem ekki er skráður, dreift til viðtakanda. (sjá Ekki skráð í GoPro ☐)
3. Erindi skráð og skönnuð.
4. Erindi framsend í tölvupósti til viðtakanda (ábyrgðarmanns máls ☐).
5. Frumrit vistuð í skjalageymslu.

Faxgátt:

Erindi framsend til viðtakanda, þau skráð og vistuð í skjalageymslu.

Radhus@reykjavik.is:

Erindi framsend til viðtakanda, þau skráð og vistuð í skjalageymslu.

Deildir

Bréflega:

Frumritum skilað til skjalasafns til skráningar og vistunar.

Fax:

Afritum skilað til skjalasafns til skráningar og vistunar.

Tölvupóstur:

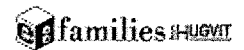
Erindi sem berast með tölvupósti ber að færa undir viðeigandi mál í GoPro.

Ef ekki er til mál sem á við, þá ber að stofna nýtt mál vegna tölvupósts.

Annað:

Erindi sem berast símleiðis eða í viðtölum, og þurfa formlega afgreiðslu, sér viðkomandi starfmaður um að skrá í GoPro.

e:Book



Verkferill - Vinnsla máls - Innkomin erindi

Markmið og umfang

Tryggja að innkomin erindi fái viðeigandi meðferð.

Tryggja að allt sem viðkemur afgreiðslu erindis sé skráð á viðeigandi mál.

Tryggja að ávallt sé hægt að sjá feril og afgreiðslu einstakra erinda.

Tryggja samræmi í uppsetningu og útliti skjala.

Tryggja að skjöl er varða afgreiðslu erinda séu vistuð í skjalasafni.

Ábyrgð


Ábyrgðarmaður máls ber ábyrgð á að erindi fái viðeigandi meðferð.

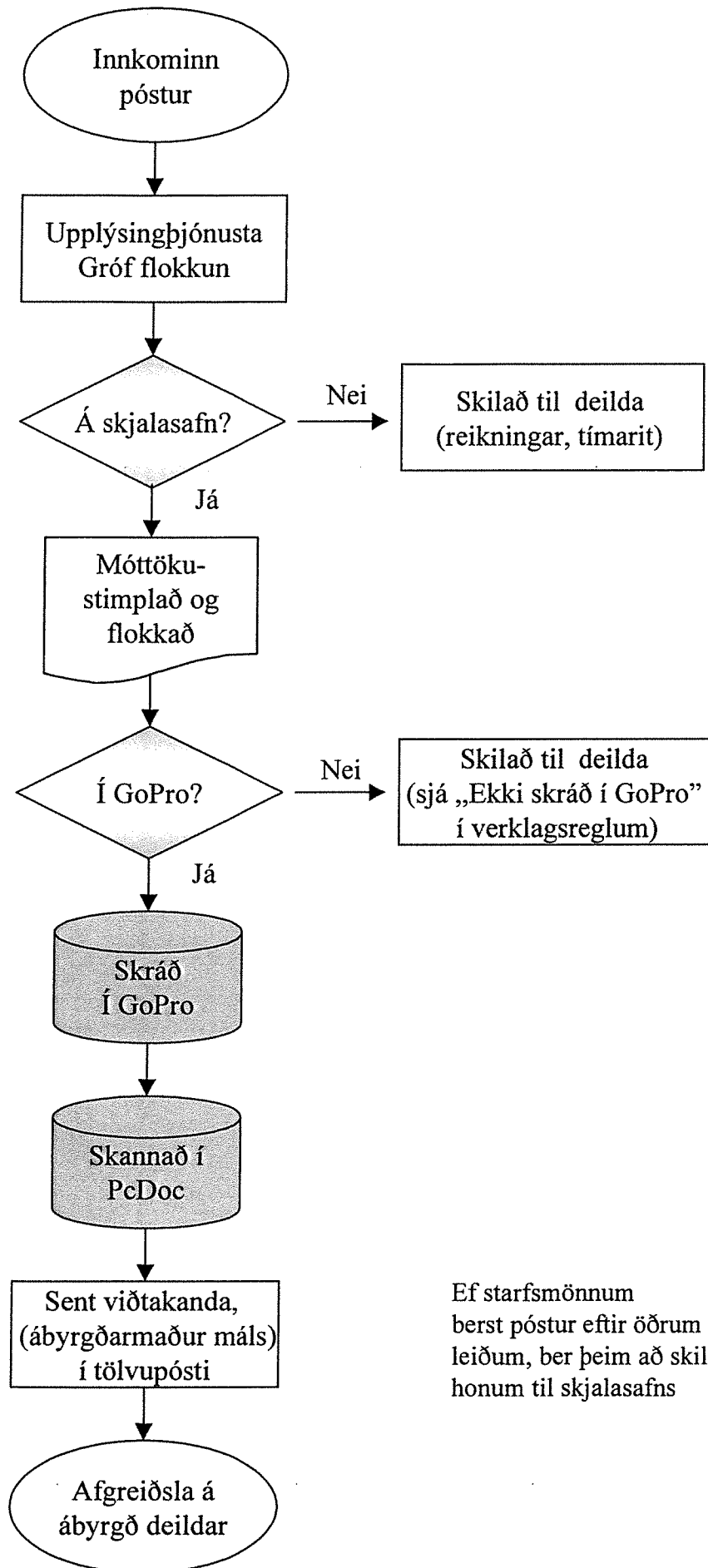
Ábyrgðarmaður hefur umsjón með að allt, er málið varðar, sé skráð undir það og að útsend erindi, bréf, tölvupóstur, símtöl o.þ.h. sé unnið undir málsnúmerinu.

Ábyrgðarmaður máls ber ábyrgð á aðgangsstýringu á máli.

Framkvæmd

1. Falli afgreiðsla erindis ekki undir verksvið viðtakanda , ber að framsenda það á réttan aðila og breyta um leið nafni ábyrgðarmanns á skráningarsíðu málsins.
2. Skrá hvort svara þurfi erindinu.
3. Taka afstöðu til m.a. aðgangsstýringar , forgangsröðunar, hvort fleiri starfsmenn skuli skráðir aðilar að máli eða þeirra atriða sem verkferlar í deild segja til um.
4. Skrá tímamörk á afgreiðslu.
5. Öll skjöl og samskipti eru skráð undir mál:
 - Bréf, orðsendingar, minnisblöð o.fl.
 - Símbref
 - Tölvupóstur
 - Símtöl
 - Skjöl úr öðrum forritum
 - Umsóknir

6. Skila tveimur undirrituðum ljósritum allra útsendra bréfa til skjalasafns um leið og bréf eru send út.
7. Ef erindi er sent öðrum aðila til umsagnar eða afgreiðslu skal skrá það á skráningarsíðu máls í **Tilmæli** eða í **Athugasemd** í innkomnu skjali.
8. Þegar afgreiðslu erindis/máls er lokið skal ganga frá málinu á viðeigandi hátt (sjá verkferill: Skil til skjalasafns ).



Ef starfsmönnum berst póstur eftir öðrum leiðum, ber þeim að skila honum til skjalasafns

e:Book



Flæðirit - Ferill innkomins pósts

Afgreiðsla á
ábyrgð deildar



Reykjavík, 19. febrúar 2019
R18120108

Borgarráð

Fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um svar við bréfsendingum

Á fundi borgarráðs hinn 13. desember 2018 lagði áheyrnarfulltrúi Flokks fólksins fram eftirfarandi fyrirspurn:

„Það er talsvert kvartað yfir að bréfum til Reykjavíkurborgar sé ekki svarað. Flokkur fólksins vill kalla eftir reglum um þessi mál og spyr jafnframt hvort reglur eru samræmdar milli deilda og sviði“.

Með tölvuskeyti skrifstofu borgarstjórnar, dags. 14. janúar 2019 var fyrirspurnin send borgarlögmanni og skrifstofu borgarstjóra og borgarritara til umsagnar.

Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara tekur undir umsögn borgarlögmanns dags. 18. febrúar 2019.

Fyrir hönd skrifstofu borgarstjóra og borgarritara,

Theódóra Sigurðardóttir