

**LANDSTINGETS
OMBUDSMANDS
BERETNING
FOR 2007**

3.7. Pligt til skriftlig besvarelse af skriftlige henvendelser og overholdelse af god forvaltningsskik i notater om telefonsamtaler (j.nr. 11.01.66.04/077-07).

I en sag, hvor en borger havde klaget over, at han ikke havde modtaget svar på et brev til Landstyremedlemmet for Boliger, Infrastruktur og Råstoffer, udtalte jeg blandt andet til landsstyremedlemmet:

"Landsstyremedlemmet meddelte ved brev af 29. september 2006 A, at klagen ville blive besvaret af administrationen, og der er ikke i direktoratets telefonnotat af samme dato sikre holdepunkter for, at direktoratet har aftalt med A, at hans klage ikke blev besvaret skriftligt.

A måtte herefter gå ud fra, at han modtog et skriftligt svar på klagen.

3. Generelle bemærkninger vedrørende forvaltningsretlige spørgsmål

Det hører til god forvaltningsskik, at skriftlige henvendelser besvares skriftligt.

En myndighed kan alene nøjes med en mundtlig besvarelse af en skriftlig henvendelse fra en borger, hvis den pågældende borger erklærer sig indforstået med, at en mundtlig besvarelse er tilstrækkelig.

Jeg henstiller derfor, at direktoratet giver A et skriftligt svar på hans klage af 27. september 2006.

[...]

Jeg har i øvrigt ved min behandling af sagen noteret mig følgende bemærkninger i direktoratets telefonnotat af 29. september 2006:

""Han virkede negativ" og "Samtalen var ret meget "goddag mand økseskaft"".

Jeg bemærker, at det følger af god forvaltningsskik, at en offentlig myndigheds notater bør holdes i neutrale vendinger og ikke indeholde sagsbehandlerens personlige vurdering af et forhold, medmindre dette har betydning for den videre sagsbehandling.

Det havde derfor være mest korrekt, at de citerede passager havde været udeladt i telefonnotatet."

Jeg modtog efterfølgende underretning om, at direktoratet den 4. september 2007 havde sendt A et skriftligt svar, og jeg afsluttede herefter sagen uden at foretage mig yderligere.