

ÅRET I TAL

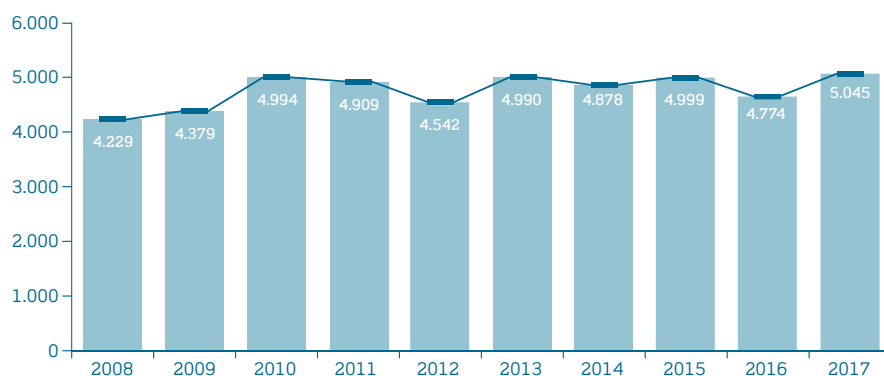
De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2017. På ombudsmanden.dk findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for det.

NYE SAGER

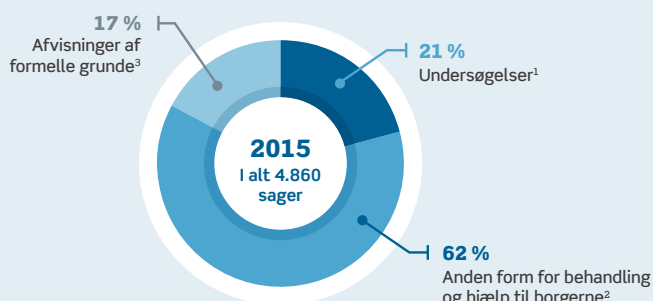
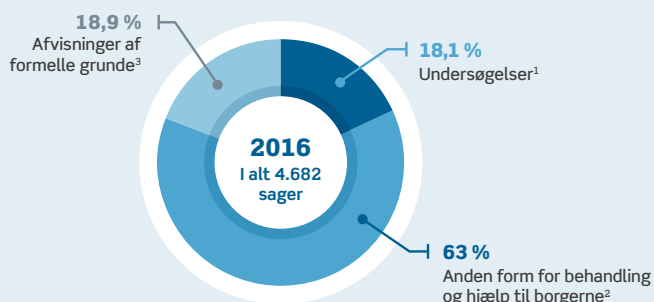
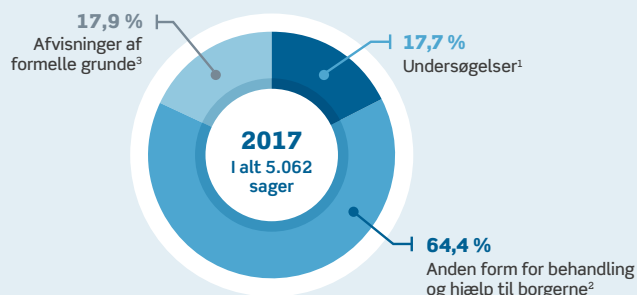
Sager oprettet i 2017 ¹	
Klagesager	4.767
Sager rejst af egen drift	196
Tilsynssager ²	82
Total	5.045

- 1) Inkluderer ikke administrationssager, herunder sager om indsigt i ombudsmandens sager, sager i forbindelse med internationalt samarbejde, sager om ombudsmandens arbejde og sager indhentet i forbindelse med generelle undersøgelser af myndigheders sagsbehandling mv., som ombudsmanden har rejst af egen drift.
- 2) Omfatter tilsyn på voksenområdet, tilsyn på børneområdet, tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Se side 36-69 om ombudsmandens tilsynsvirksomhed.

Udvikling i sagstal



AFSLUTTEDE SAGER



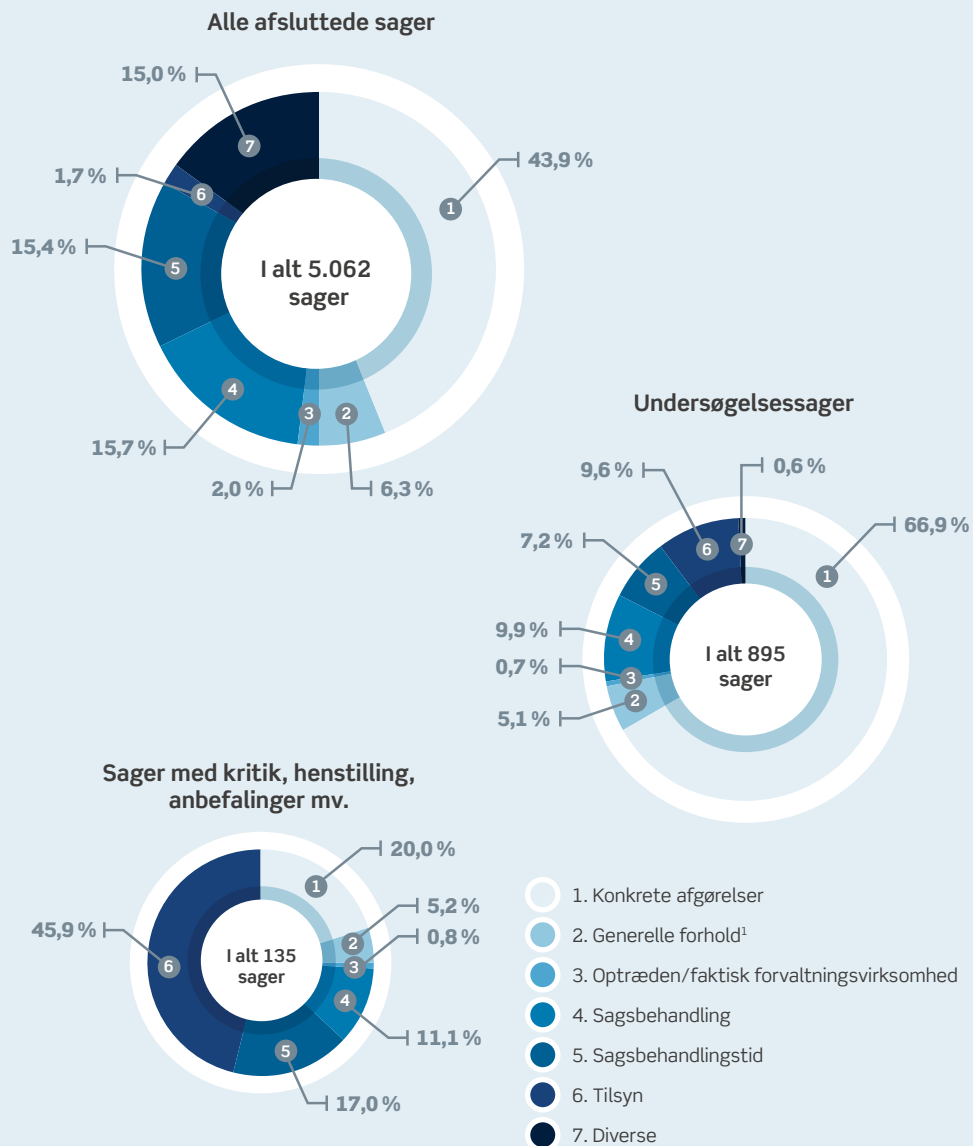
- 1) Hovedgruppen "Undersøgelser" omfatter sager, hvor ombudsmanden har foretaget undersøgelser og vurderinger, herunder de sager, hvor der er foretaget en tilbunds gående undersøgelse med forudgående høring af de involverede myndigheder.
- 2) Kategorien "Anden form for behandling og hjælp til borgerne" omfatter sager, som ombudsmanden har behandlet på en anden måde end ved at gennemføre undersøgelser. F.eks. kan ombudsmanden have vejledt borgeren. Eller ombudsmanden kan have sendt sagen videre til myndighederne – f.eks. som en klage, for at borgeren kunne få en uddybende begrundelse for en afgørelse, eller for at få fremskyndet myndighedernes behandling af sagen.
- 3) Årsager til, at sager afvises af formelle grunde, er f.eks., at ombudsmanden ikke er kompetent over for den myndighed mv., som klagen angår, at klagen er forældet i forhold til ombudsmandsloven, eller at en klagemulighed ikke er udnyttet og ikke længere kan udnyttes. Se tabellen på side 95.

HVAD ENDTE SAGERNE MED?

		Afsluttede sager i alt
1. Undersøgelser		
1. Fulde undersøgelser		254
– heraf med kritik, henstilling, anbefalinger mv.		135
2. Afkortede undersøgelser ¹		641
Undersøgelser, i alt		895
2. Anden form for behandling og hjælp til borgerne		
1. Forskellige former for intervention i sager, hvor mulighederne for behandling af sagerne hos myndighederne ikke var udtømt		1.929
– heraf sager videresendt til myndigheder		1.155
2. Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser		870
3. Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.		463
Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt		3.262
3. Afvisninger af formelle grunde		
1. Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden		132
2. Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes		60
3. Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence		150
4. Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence		73
5. Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold		272
6. Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt		192
7. Ombudsmanden erklærede sig inhabil		5
8. Henvendelserne var anonyme		21
Afvisninger af formelle grunde, i alt		905
Total (1-3)		5.062

1) Afkortede undersøgelser omfatter især sager, hvor ombudsmanden har undersøgt en klage, men uden at høre myndighederne, fordi der ikke var udsigt til, at han kunne give kritik eller henstilling. Til kategorien regnes bl.a. også sager, som myndighederne har genoptaget, efter at ombudsmanden har bedt om en udtalelse.

HVAD HANDLEDE SAGERNE OM?



1) Generelle forhold omfatter f.eks. de overordnede forhold på en institution, om en bekendtgørelse har hjemmel i loven, eller om en myndigheds generelle praksis på et bestemt område er i orden.

HVILKE MYNDIGHEDER MV. VAR INVOLVERET?

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			

A. Statslige myndigheder mv. (omfattet af ombudsmandens kompetence)

a. Beskæftigelsesministeriet

Departementet	2	3	8	1	14
Ankenævnet for ATP	0	1	0	0	1
Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring	0	1	39	5	45
Arbejdsmarkedets Feriefond	0	0	1	0	1
Arbejds miljøklagenævnet	0	0	2	0	2
Arbejdstilsynet	0	0	7	0	7
Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring	0	0	0	2	2
Ligebehandlingsnævnet	0	0	3	1	4
Lønmodtagernes Garantifond	0	0	2	0	2
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering	0	0	3	0	3
I alt	2	5	65	9	81

b. Børne- og Socialministeriet

Departementet	1	6	4	2	13
Den Nationale Tolkemyndighed	0	0	1	0	1
Psykolognævnet	0	2	2	0	4
Socialstyrelsen	0	0	1	0	1
Statsforvaltningen	0	7	101	18	126
I alt	1	15	109	20	145

- 1) Tabellens del A er overordnet inddelt efter de ministerier, der eksisterede ved årets udgang. Afsluttede sager vedrørende myndigheder, som er flyttet til et andet ressortområde, nedlagt eller omlagt, er som udgangspunkt placeret under det ministerområde, hvor kompetencen i sagen lå ved årets udgang.

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			

c. Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet

Departementet	0	0	4	1	5
Danmarks Meteorologiske Institut	0	0	1	0	1
Energinet.dk	0	0	1	0	1
Energistyrelsen	0	0	4	1	5
Energitilsynet	0	1	0	1	2
Geodatastyrelsen	0	0	2	0	2
I alt	0	1	12	3	16

d. Erhvervsministeriet

Departementet	1	4	6	1	12
Ankenævnet for Patenter og Varemærker	0	0	1	0	1
Det Psykiatriske Patientklagenævn	0	1	4	0	5
Energiklagenævnet	0	2	6	1	9
Erhvervsankenævnet	0	0	1	0	1
Erhvervsstyrelsen	0	1	6	1	8
Finanstilsynet	0	0	3	0	3
Forbrugerombudsmanden	0	0	3	0	3
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	0	0	1	1	2
Miljø- og Fødevarerklagenævnet	1	7	18	3	29
Nævnenes Hus	0	1	1	0	2
Planklagenævnet	0	6	16	1	23
Sikkerhedsstyrelsen	0	0	3	0	3
SOLVIT Centre Denmark	0	0	1	0	1
Stormrådet	0	0	2	0	2
Søfartsstyrelsen	0	0	1	1	2
I alt	2	22	73	9	106

e. Finansministeriet

Departementet	0	0	1	1	2
Digitaliseringsstyrelsen	1	0	4	0	5
Helbredsnevnet	0	0	1	0	1
Moderniseringsstyrelsen	0	4	2	0	6
I alt	1	4	8	1	14

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			

f. Forsvarsministeriet

Departementet	0	4	3	0	7
Beredskabsstyrelsen	0	0	1	0	1
Forsvarsministeriets Personalestyrelse	0	0	3	0	3
I alt	0	4	7	0	11

g. Justitsministeriet

Departementet	5	9	45	10	69
Arrester	6	3	14	2	25
Civilstyrelsen	0	4	10	1	15
Datatilsynet	0	6	22	1	29
Den Uafhængige Politiklagemyndighed	0	3	4	2	9
Direktoratet for Kriminalforsorgen	2	65	45	7	119
Erstatningsnævnet	2	0	1	0	3
Fængsler	5	12	84	7	108
Kriminalforsorgen i Grønland	0	2	0	0	2
Kriminalforsorgens områdekontorer	6	44	26	3	79
Kriminalforsorgscentre og -pensioner	2	1	7	0	10
Politiet	1	6	79	22	108
Politiets Efterretningstjeneste (PET)	0	1	1	1	3
Politimesteren i Grønland	0	1	1	0	2
Rigsadvokaten	0	4	8	2	14
Rigspolitiet	10	16	22	2	50
Statsadvokater	1	38	28	6	73
I alt	40	215	397	66	718

h. Kirkeministeriet

Departementet	0	1	5	1	7
Menighedsråd	0	0	1	0	1
Provstier	0	0	0	1	1
Sogne	0	0	1	0	1
Stifter	0	1	0	0	1
I alt	0	2	7	2	11

Fortsættes næste side

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
i. Kulturministeriet					
Departementet	0	2	2	0	4
Biblioteksafgiftsnævnet	0	0	0	1	1
Danmarks Radio	0	4	13	1	18
Den Danske Scenekunstscole	0	0	1	0	1
Det Kongelige Teater	0	0	2	0	2
Nota – Nationalbibliotek for Mennesker med Læsevanskeligheder	0	1	0	0	1
Radio- og tv-nævnet	0	0	2	0	2
Rigsarkivet	0	0	2	0	2
Slots- og Kulturstyrelsen	0	4	2	0	6
I alt	0	11	24	2	37

j. Miljø- og Fødevarerministeriet

Departementet	1	3	8	1	13
Fødevarerstyrelsen	0	0	2	1	3
Kystdirektoratet	0	0	7	1	8
Landbrugsstyrelsen	0	0	5	0	5
Miljøstyrelsen	0	0	5	1	6
Naturstyrelsen	0	0	6	1	7
I alt	1	3	33	5	42

k. Skatteministeriet

Departementet	0	3	7	2	12
Borger- og Retssikkerhedschefen	0	2	1	0	3
Landsskatteretten	1	13	8	10	32
SKAT	0	4	90	14	108
Skatteankenævn	0	1	0	2	3
Skatteankestyrelsen	1	6	21	1	29
Vurderingsankenævn	0	1	0	0	1
I alt	2	30	127	29	188

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
l. Statsministeriet					
Departementet	2	2	4	2	10
I alt	2	2	4	2	10
m. Sundheds- og Ældreministeriet					
Departementet	3	5	15	1	24
Det Psykiatriske Ankenævn	0	2	0	0	2
Lægemiddelstyrelsen	0	0	1	1	2
Statens Serum Institut	0	0	1	0	1
Styrelsen for Patientsikkerhed	0	20	38	6	64
Sundhedsdatastyrelsen	0	0	1	0	1
Sundhedsstyrelsen	0	1	10	1	12
Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn	0	6	14	0	20
I alt	3	34	80	9	126
n. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet					
Departementet	0	6	18	2	26
Banedanmark	0	0	1	0	1
DSB	0	0	3	1	4
Færdselsstyrelsen	0	7	11	0	18
Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen	1	0	8	1	10
Vejdirektoratet	1	2	5	2	10
I alt	2	15	46	6	69
o. Uddannelses- og Forskningsministeriet					
Departementet	0	1	4	0	5
Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger	0	9	3	1	13
Styrelsen for Forskning og Uddannelse	1	2	7	0	10
Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte	2	4	10	2	18
Uddannelsesinstitutioner	0	1	24	8	33
I alt	3	17	48	11	79

Fortsættes næste side

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
p. Udenrigsministeriet					
Departementet	1	4	4	0	9
Danske repræsentationer i udlandet	0	0	1	1	2
Fiskeristyrelsen	0	0	4	0	4
I alt	1	4	9	1	15

q. Udlændinge- og Integrationsministeriet

Departementet	6	14	41	12	73
Styrelsen for International Rekruttering og Integration	0	0	6	0	6
Udlændingenævnet	1	5	19	4	29
Udlændingestyrelsen	0	12	56	10	78
I alt	7	31	122	26	186

r. Undervisningsministeriet

Departementet	0	4	7	3	14
Klagenævnet for Specialundervisning	0	2	3	0	5
Styrelsen for Undervisning og Kvalitet	0	2	11	0	13
Undervisningssteder	0	1	12	2	15
I alt	0	9	33	5	47

s. Økonomi- og Indenrigsministeriet

Departementet	0	4	9	1	14
Ankestyrelsen ²	1	192	276	58	527
Tilsynet med kommuner og regioner (Ankestyrelsen)	0	10	28	2	40
I alt	1	206	313	61	581
Statslige myndigheder mv., i alt	68	630	1.517	267	2.482

B. Kommunale og regionale myndigheder mv. (omfattet af ombudsmandens kompetence)

Kommuner	31	99	1.075	164	1.369
Regioner	23	11	131	19	184
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	0	6	0	6
Særlige kommunale eller regionale enheder	3	1	4	1	9
I alt	57	111	1.216	184	1.568

- 2) Sager, hvor den hovedansvarlige myndighed var et nævn, som Ankestyrelsen yder sekretariatsbistand til (Klagenævnet for Specialundervisning, Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger, Det Psykiatriske Patientklagenavn, Ligebehandlingsnævnet eller Psykolognævnet), fremgår under henholdsvis Undervisningsministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Erhvervsministeriet, Beskæftigelsesministeriet og Børne- og Socialministeriet.

Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.					
Hovedansvarlig myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence³					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	10	19	152	10	191
I alt	10	19	152	10	191
D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	68	630	1.517	267	2.482
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	57	111	1.216	184	1.568
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	10	19	152	10	191
I alt	135	760	2.885	461	4.241
E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence					
1. Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	1	90	91
2. Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	1	23	24
3. Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	16	293	309
I alt	0	0	18	406	424
F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.					
	0	0	359	38	397
Året i alt (A-F total)	135	760	3.262	905	5.062

- 3) Opgørelsen omfatter private institutioner, som er omfattet af ombudsmandens kompetence i forbindelse med OPCAT eller på børneområdet, og andre institutioner mv., som er inddraget under ombudsmandens kompetence, f.eks. Udbetaling Danmark (117 sager i 2017). Ombudsmanden traf i 2017 beslutning efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at Sund & Bælt Holding A/S skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed, i samme omfang som selskabet er omfattet af reglerne i offentlighedsloven.

SAGSBEHANDLINGSTID

Sagstyper og udfald		Gennemsnitlig sagsbehandlingstid ¹	Mål og resultater
Klagesager og sager rejst af egen drift	Undersøgelsessager	4,7 måneder	Afsluttet inden for 6 måneder Mål: 70 % Resultat: 73 %
			Afsluttet inden for 12 måneder Mål: 90 % Resultat: 95 %
	– heraf offentligheds-sager ²	32 arbejdsdage (fra modenhedsdato)	Undersøgte offentligheds-sager afsluttet inden for 20 arbejdsdage fra modenhedsdato Mål: 45 % Resultat: 52 %
			Undersøgte offentligheds-sager afsluttet inden for 40 arbejdsdage fra modenhedsdato Mål: 90 % Resultat: 69 %
	Anden form for behandling og hjælp til borgerne samt afvisninger af formelle grunde	1,5 måneder	Afsluttet inden for 3 måneder Mål: 90 % Resultat: 84 %
			Afsluttet inden for 6 måneder Mål: 98 % Resultat: 94 %
Tilsynssager ³	3,8 måneder (fra tilsynsbesøget)	Afsluttet inden for 6 måneder efter tilsynsbesøget Mål: 80 % Resultat: 75 %	

- 1) Sagsbehandlingstiden regnes i *kalenderdage*, bortset fra i offentligheds-sager. Her regnes sagsbehandlingstiden – som i offentlighedsloven – i *arbejdsdage*. Ved modenhedsdato forstås den dato, hvor sagen efter indhentelse af oplysninger og udtalelser fra borgeren og myndighederne var klar til afsluttende behandling.
- 2) Omfatter klagesager vedrørende aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven, retsplejeloven mv. med undtagelse af sager om partsaktindsigt og egenaces (anmodninger om indsigt i oplysninger om de pågældende selv).
- 3) Tilsynssager omfatter afsluttede sager om gennemførte tilsyn på voksenområdet og på børneområdet (sidstnævnte for tilsyn gennemført fra den 1. oktober 2016 og frem), tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Se side 36-69 om ombudsmandens tilsynsvirksomhed.

ØVRIGT

I 2017 erklærede ombudsmanden sig **inhabil** i fem sager. Folketingets Retsudvalg overdrog til landsdommer Henrik Bloch Andersen at behandle disse sager. Ombudsmandens kontor ydede sekretariatsbistand ved behandlingen af sagerne.

Færøernes Lagting overdrog ikke nogen sager til Folketingets Ombudsmand som **sætteombudsmand** for Lagtingets Ombudsmand i 2017. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog tre sager til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.