



Folketingets Kommunaludvalg  
[udvalg@ft.dk](mailto:udvalg@ft.dk)

2. Flemming.Bonne@ft.dk

Dato: 04.02.2009

**Under henvisning til Folketingets Kommunaludvalgs brev af 23. januar 2009, omtrykt den 26. januar 2008, følger hermed velfærdsministerens endelige svar på spørgsmål nr. 3 (L 76) stillet efter ønske fra Flemming Bonne (SF).**

**Departementet**  
Holmens Kanal 22  
1060 København K  
  
Tlf. 3392 9300  
Fax. 3393 2518  
E-mail [vfm@vfm.dk](mailto:vfm@vfm.dk)

LHA/ J.nr. 2008-3777

---

**Spørgsmål nr. 3:**

"Af svaret på spørgsmål 1 til L 76 fremgår det af svarets sidste afsnit, at Finansministeriet anbefaler, at statslige institutioner skal opstille og offentliggøre klare mål for institutionens service og betjening af borgere og virksomheder, det ønskes derfor oplyst, hvorfor der i forhold til statens virksomheder kun er tale om en "anbefaling", når regeringen med L 76 vil pålægge kommunerne lignende pligter ved lovgivning?"

**Svar:**

Det er Finansministeriet, der har det overordnede ansvar for kvalitetsstyringen af den statslige borgerservice. Velfærdsministeriet har derfor bedt om bidrag og Finansministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet oplyst følgende:

"I Finansministeriets *Vejledning om Klare mål og mere åbenhed* opstilles en række minimumskrav til statslige institutioners service og betjening af borgere og virksomheder. Derudover giver Finansministeriet anbefalinger til den konkrete udmøntning af disse minimumskrav.

Finansministeriet har en særlig adgang til internt i staten at regulere forhold vedrørende bevillingsanvendelse mv. Med anbefalinger kan Finansministeriet derfor tilskynde statslige institutioner til at opstille og offentliggøre klare mål vedrørende service og betjening af borgere og virksomheder.

Statslige institutioner leverer meget forskellige ydelser til borgere og virksomheder, hvilket vanskeliggør målrettet lovgivning. I en del tilfælde har statslige institutioner ikke bruger- eller virksomhedsrettede opgaver af betydning, men primært regulering eller internt rettede opgaver. Brugen af anbefalinger giver de statslige institutioner en vis frihed til at formulere servicemål, der tager hensyn til de særlige forhold, der gør sig gældende på de forskellige områder.

Det er Finansministeriets erfaring, at Finansministeriets anbefalinger i overvejende grad følges.”

Velfærdsministeriet kan henholde sig hertil.

Karen Jespersen

/ Lise Brandi-Hansen