



MINISTERIET FOR BØRN, LIGESTILLING,
INTEGRATION OG SOCIALE FORHOLD

Folketingets Socialudvalg

Departementet
Holmens Kanal 22
1060 København K

Dato: 3. marts 2014

Tlf. 3392 9300
Fax. 3393 2518
E-mail sm@sm.dk

Ansvarlig: jvi
Sagsnr. 2014 - 1217

Under henvisning til Folketingets Socialudvalgsbrev af 4. februar 2014 følger hermed ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholds endelige svar på spørgsmål nr. 196 (SOU alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karsten Lauritzen (V)

Spørgsmål nr. 196:

"Vil ministeren redegøre for, hvorvidt Udbetaling Danmark overholder god forvaltningsskik i forbindelse med deres sagsbehandling, herunder især med hensyn til svar på henvendelser fra borgerne om deres sag, og vil ministeren i samme anledning oplyse Udbetaling Danmarks gennemsnitlige svartid på skriftlige henvendelser fra borgere vedrørende deres sag?"

Svar:

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven) indeholder en række regler for, hvordan sociale myndigheder, herunder Udbetaling Danmark, skal behandle sager efter den sociale- og beskæftigelsesmæssige lovgivning. Loven supplerer reglerne i forvaltningsloven.

Det følger blandt andet af retssikkerhedsloven, at Udbetaling Danmark skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Herudover skal Udbetaling Danmark fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Udbetaling Danmarks skal ikke efter forvaltningsloven og retssikkerhedsloven fastsætte frister mv. for andre typer af henvendelser end ansøgninger. Det følger dog af god sagsbehandlingsskik, at sager skal behandles inden for en rimelig tid. Parterne skal i den forbindelse have underretning, hvis sagen trækker ud.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold har anmodet Udbetaling Danmark om et bidrag til brug for besvarelsen af spørgsmålet vedr. gennemsnitlige svartider på skriftlige henvendelser. Udbetaling Dan-

mark har oplyst følgende, der omfatter svartider både for så vidt angår sagsbehandlingstider vedr. ansøgninger samt svar på øvrige typer af henvendelser:

”Udbetaling Danmark har stor fokus på besvarelse af borgernes henvendelser – såvel mundtligt som skriftligt.

Sagsbehandlingstiden afhænger af forskellige omstændigheder, først og fremmest sagens karakter.

Udbetaling Danmark registrerer og opgør løbende sagsbehandlingstider for behandling af borgernes henvendelser. For 2013 var den gennemsnitlige ekspeditionstid for behandling af borgernes henvendelser på 10,1 arbejdsdage. Dette gennemsnit dækker over en spredning fra 5,0 – 13,9 dages ekspeditionstid alt efter ydelsesområde, særlige peak-perioder m.v. Vi kan samtidig oplyse, at i 2013 blev de telefoniske henvendelser gennemsnitligt besvaret indenfor 3 minutter i 82 pct. af henvendelserne.

Enhver henvendelse behandles således hurtigst muligt og henligger ikke ubehandlet i lang tid.”

For så vidt angår vurderingen af, hvorvidt Udbetaling Danmark overholder god forvaltningskik kan jeg oplyse, at grundlaget for min vurdering skal ske i overensstemmelse med reglerne om tilsyn efter lov om Udbetaling Danmark. Det fremgår af loven, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold fører til syn med, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark udfører sit hverv i overensstemmelse med lovgivningen. Ministeren skal således ikke kontrollere selve driften og sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark. Det overordnede ansvar for sagsbehandlingen og serviceniveauet påhviler alene bestyrelsen for Udbetaling Danmark.

Tilsynet har blandt andet fokus på, om bestyrelsen følger udviklingen i kvaliteten af sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark. Tilsynet baseres henholdt forarbejderne til lov om Udbetaling Danmark hovedsagt på en gennemgang af årsrapporten (årsregnskab og ledelsesberetning) fra Udbetaling Danmark, herunder revisionsprotokoller afgivet af ekstern revisor. Den eksterne revision efterprøver i årets løb blandt andet om den administrative praksis, herunder om forretningsgange, interne kontrolprocedurer samt procedurer for sagsbehandling er hensigtsmæssige og fungerer på betryggende vis.

Herudover bygger tilsynet på en årlig beretning til tilsynet fra bestyrelsen samt en redegørelse fra Ankestyrelsen om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark på grundlag af de sager, som borgerne har påklaget. Ankestyrelsens redegørelse skal indeholde statistik over de ankede sager, og årsagerne til, at Ankestyrelsen ikke stadfæster afgørelserne.

Tilsynet har i 2013 gennemgået årsrapporten for 2012, redegørelsen fra Ankestyrelsen mv. og har konstateret, at revisionserklæringen fra den eksterne og interne revision er givet uden forbehold. Dermed har tilsynet lagt til grund, at Udbetaling Danmark generelt overholder sagsbehandlingsregler, herunder reglerne for god forvaltningsskik og fastsættelse af frister i ansøgningssager.

Tilsynet har ikke efterfølgende modtaget oplysninger, der tyder på, at bestyrelsen for Udbetaling Danmark ikke sørger for, at Udbetaling Danmark generelt overholder gældende sagsbehandlingsregler, herunder god forvaltningsskik.

Manu Sareen

/ Bent Nielsen