



MINISTERIET FOR BØRN, LIGESTILLING,  
INTEGRATION OG SOCIALE FORHOLD

Folketingets Socialudvalg

Departementet  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

Dato: 7. juli 2014

Tlf. 33 92 93 00  
Fax. 33 93 25 18  
E-mail sm@sm.dk

Ansvarlig: BGN  
Sagsnr.2014 - 5055

**Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 10. juni 2014 følger hermed ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forholds endelige svar på spørgsmål nr. 411 (SOU alm. del).**

---

**Spørgsmål nr. 411:**

"Vil ministeren oplyse Statsforvaltningens mål mht. at besvare henvendelser fra borgerne (f.eks. opgjort telefonisk, pr. mail, pr. brev)?"

**Svar:**

Jeg har tidligere ved brev af 18. juni 2014 oplyst, at jeg har bedt Økonomi- og Indenrigsministeriet om bidrag til besvarelsen.

Økonomi- og Indenrigsministeriet har nu oplyst følgende:

"Udgangspunktet ved opstilling af mål i Statsforvaltningernes resultatkontrakt for 2014 er, at målene omhandler gennemførslen af afgrænsede processer eller forløb fx gennemsnitlige sagsbehandlingstider for afsluttede sager, en kvalitetsmåling mv. Der er således ikke opstillet mål for besvarelse af de enkelte parters løbende henvendelser i sagsbehandling.

Statsforvaltningen oplyser, at det er et internt mål at besvare henvendelser fra borgere løbende. På forældreansvarsområdet er der fastsat en intern frist på 7 dage, indenfor hvilken sagsbehandleren skal have læst henvendelser fra borgere. Sagsbehandleren vurderer, hvorvidt henvendelsen skal besvares særskilt, eller hvorvidt besvarelsen kan ske i forbindelse med en parthøring, en afgørelse eller andet, som Statsforvaltningen indenfor kort tid vil sende til borgeren.

Statsforvaltningen oplyser desuden, at der pt. er en telefonventetid på ca. 8-9 min., og Statsforvaltningen arbejder på at nedbringe ventetiden. Statsforvaltningen har derudover opstillet en opkaldsoversigt på hjemmesiden, så borgerne får mulighed for at ringe i perioder med færre opkald. Borgerne har ligeledes mulighed for at bestille et opkald, så Statsforvaltningen ringer borgeren op.

Endelig er Statsforvaltningen i gang med at afdække mulighederne for live-chat og borgernes mulighed for at følge status for sin egen sag.”

Jeg kan henholde mig til svaret fra Økonomi- og Indenrigsministeriet.

Manu Sareen

/ Malene Vestergaard