

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Dato: 24. november 2004

Kontor: 1.ø.kt.

J.nr.: 2004 -2400-19

Sagsbeh.: mb

Fil-navn: L 16 – Spørgsmål 4

Besvarelse af spørgsmål nr. 4 (L 16), som Folketingets Kommunaludvalg har stillet til indenrigs- og sundhedsministeren den 28. oktober 2004**Spørgsmål 4:**

"Ministeren bedes redegøre nærmere for borgernes retsbeskyttelse, når det er den private leverandør, der alene afgør om en klagesag, der er tvivl om, skal behandles af leverandøren selv eller kommunen?"

Svar:

Når den ansvarlige kommune eller amtskommune træffer en afgørelse om, hvilke offentlige serviceydelser den enkelte borger har krav på, der ikke fuldt ud giver borgeren medhold, skal afgørelsen ledsages af en klagevejledning, der bl.a. informerer om, hvilken myndighed der i givet fald kan klages til.

Hvis den pågældende serviceydelse udføres af en privat leverandør, skal visse klager rettes til den private leverandør. Det gælder klager angående praktiske forhold, herunder klager vedrørende den private leverandørs personales optræden eller henvendelser fra borgeren om den private leverandørs praktiske tilrettelæggelse af opgavens udførelse.

Det fremgår af de almindelige bemærkninger til lovforslaget, pkt. 2.2.2., at den private leverandør i tilfælde, hvor der modtages en klage, hvis karakter kan give anledning til tvivl, kan rette henvendelse til den ansvarlige myndighed med henblik på, at myndigheden tager stilling til, hvem der skal behandle klagen.

På tilsvarende måde kan en borger rette henvendelse til kommunen med henblik på vejledning, hvis vedkommende er i tvivl om, til hvem en klage skal rettes.

Der er således ikke tale om, at den private leverandør er tillagt kompetence ved behandlingen af klager over retlige spørgsmål, eller på anden måde kan træffe afgørelse om behandlingen af klager vedrørende forhold, som kan forringe den enkelte borgers retsbeskyttelse.