



Jens NapātōK', Naleraq
Medlem af Inatsisartut

Svar på § 37-spørgsmål nr. 231 vedrørende borgerbetjening

18-12-2025

Du har med brev af 17. december 2025 stillet Naalakkersuisut 2 spørgsmål om borgerbetjeningen hos det offentlige.

Spørgsmålene er henvist til i min besvarelse.

Postboks 1015
3900 Nuuk
Tlf. (+299) 34 50 00
Fax (+299) 32 50 02
E-mail: govsec@nanoq.gl
www.naalakkersuisut.gl

1. Mener Naalakkersuisut, at det er acceptabelt, at mange borgere i dag aldrig modtager et konkret svar på deres henvendelser til kommunale og nationale forvaltninger - og hvilke initiativer vil Naalakkersuisut tage for at styrke borgernes retssikkerhed, så alle borgere får svar inden for rimelig tid, som sagsbehandlingsloven kræver?

Svar:

Såvel de kommunale myndigheder som selvstyremyndighederne yder hver dag en stor indsats for at yde borgerne et højt serviceniveau.

Det er dog korrekt, at der er set eksempler på uacceptabelt lange svartider fra det offentlige. Naalakkersuisut følger opmærksomt med i de årlige beretninger, som Ombudsmanden for Inatsisartut fremlægger hvert år om sit virke. De årlige beretninger udarbejdes på baggrund af Ombudsmandens behandling af konkrete sager, og i den seneste beretning for året 2024 har ombudsmanden påpeget, at lange sagsbehandlingstider, især indenfor socialretten, er et udtalt problem. Ombudsmanden skriver bl.a.: "Sager glemmes, trækker ud og bliver alt for ofte ikke afsluttet. Af kommunernes udtalelser til mig i de sager, som jeg behandler, undskylder kommunerne ofte de mange fejl og lange arbejdstider med, at de mangler medarbejdere til at varetage områderne". Ombudsmandens beretning indeholder flere eksempler på sene svar og uacceptabelt lange sagsbehandlingstider.

Naalakkersuisut har ikke beføjelse til at instruere kommunerne i deres konkrete sagsbehandling. Det kommunale selvstyre udøves dog under Naalakkersuisuts tilsyn. Et sådan tilsyn kan udøves ved f.eks. at modtage indberetninger eller behandle klager.

Hvis en borger oplever en sagsbehandling med lange sagsbehandlingstider eller fejl, opfordres borgeren til at reagere. Indledningsvist bør borgeren rykke myndigheden for

svar, ikke blot mundtligt, men også skriftligt, så der sikres en skriftlig dokumentation. Hvis myndigheden ikke reagerer på en overbevisende måde, kan borgeren henvende sig til den relevante klageinstans for at blive vejledt om, hvorvidt den lange sagsbehandlingstid kan påklages. I tilfælde af for lange sagsbehandlingstider hos en kommune kan borgeren også tage kontakt til myndighedens ledelse eller det relevante kommunale udvalg for at gøre opmærksom på situationen.

Naalakkersuisut kan derfor bistå borgeren i kraft af klagebehandling hos oprettede klageinstanser og det kommunale tilsyn. Som et konkret eksempel herpå, har Indenrigsafdelingen under Sociale Anliggender, Arbejdsmarked og Indenrigsanliggender et samarbejde med Det Sociale Ankenævn. Samarbejdet indebærer, at når en kommune ikke reagerer på en anmodning om sagsakter fra Det Sociale Ankenævn, så kan Indenrigsafdelingen overtage sagen indtil kommunen har sendt sagsakterne til Det Sociale Ankenævn.

Det forudsætter imidlertid, at borgeren aktivt gør opmærksom på de situationer, hvor den kommunale sagsbehandling trækker ud i uacceptabelt lang tid. Forholder borgeren sig derimod passivt, vil Selvstyrets myndigheder ikke være kendt med problematikken, og derfor ikke kunne give en hjælpende hånd.

2. Mange borgere føler sig dårligt behandlet, da mange borgere oplever, at manglende eller meget sene svar fra myndighederne skaber utryghed, stress og tab af rettigheder. Hvad vil Naalakkersuisut konkret gøre for at sikre, at kommuner og nationale forvaltninger overholder deres svarfrister - og hvordan vil Naalakkersuisut sikre, at borgere, der ikke får svar, får en reel mulighed for at klage eller få deres sag genbehandlet uden yderligere forsinkelse?

Svar:

Svaret fremgår af svaret til spørgsmål 1.

Med venlig hilsen



Jens-Frederik Nielsen
Formand for Naalakkersuisut