

Procedurer for sagsbehandling og datahåndtering

Greenland Business A/S



Revideret den 7. december 2017.

Hvornår har vi en sag?	3
Oprettelse af en sag.....	3
Begrænsninger for adgangen til at søge støtte	3
Inhabilitet	4
Hvornår er man inhabil?	4
Undtagelser	4
Hvordan behandler vi sagen?.....	5
Administrativ behandling	5
Udvalgsbehandling.....	6
Journalisering.....	6
Hvornår har vi notatpligt, og hvordan gør vi?.....	7
Svar på ansøgningen	7
Hvad gør vi, hvis folk klager?	8
Aktindsigt.....	9
Hvem har ret til aktindsigt?.....	9
Følgende skal altid udelades, eller streges over i forbindelse med aktindsigt	9
Hvis andre end ansøger selv begærer aktindsigt.....	10
Følgende kan udleveres	10
Hvis ansøger selv begærer aktindsigt	11
Følgende skal udleveres:.....	11
Følgende er kun omfattet, hvis de er af væsentlig betydning for sagen.....	11
Databehandling	12
Følsomme oplysninger	12
Indsigelse imod oplysninger.....	12
Sletning af oplysninger.....	12

Hvornår har vi en sag?

En sag opstår pr definition, når der skal træffes en afgørelse. Det vil sige, at når vi modtager en ansøgning, har vi en sag.

Samtaler om kommende ansøgninger, herunder fremsendelse af udkast til ansøgninger, anses ikke som grund til at oprette en sag.

Oprettelse af en sag

Ansøgninger modtages elektronisk eller afleveret i papirform. Ved modtagelse tildeles den første sagsbehandler som har tid.

Sagsbehandleren sørger for at der oprettes en sag i det relevante sagshåndteringssystem.

Når sagen er afsluttet, indføres oplysninger i det relevante register.

Begrænsninger for adgangen til at søge støtte

Der er to væsentlige hensyn at tage:

- Alle borgeres lige adgang til offentlige støtteordninger
- Ordentlig administration af offentlige midler

I det tilfælde at der modtages en ansøgning fra en person som er tæt knyttet til virksomheden (f.eks. en ansat eller et bestyrelsesmedlem), vil denne ansøgning modtage en særdeles årvågen behandling, eventuelt under inddragelse af Departementet.

Inhabilitet

Sager skal behandles upartisk. Hvis en sagsbehandler selv har interesser i sagen, er vedkommende inhabil. I det tilfælde må man ikke deltage i sagsbehandlingen eller afgørelsen af en sag, og skal erstattes af en anden.

Hvis der er mistanke om inhabilitet skal det siges med det samme, enten til Direktøren eller til Udvalget, som så træffer afgørelse om inhabiliteten. Vedkommende må ikke selv deltage i behandlingen og afgørelsen.

Hvornår er man inhabil?

- Hvis man har personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald
 - Eller har været repræsentant i samme sag for nogen med sådanne interesser
 - Hvis man er nært beslægtet med nogen som har sådanne interesser
 - Ægtefælle
 - Søskende, forælder eller børn
 - Ægtefælles søskende, forældre eller børn.
- Hvis man har tilknytning (evt. som leder) til et selskab / en forening, som har særlig interesse i sagens udfald
- Hvis der er tvivl om vedkommendes upartiskhed

Undtagelser

Loven tillader at man ser bort fra inhabilitet, hvis det er umuligt eller forbundet med væsentlige vanskeligheder at finde en stedfortræder.

Hvordan behandler vi sagen?

Sagsbehandlingen hos Greenland Business er delt op i to niveauer: Administrativ behandling og Udvalgsbehandling.

- Klippekortansøgninger behandles kun administrativt
- Andre ansøgninger behandles både administrativt og i udvalg

Der er udarbejdet en "Tjekliste", som fungerer som dokumentation for sagsbehandlingen.

Sagsbehandleren søger for at tjekliste og relevante oplysninger føres på sagen.

Sagsbehandleren opdaterer løbende de relevante registre, både når der kommer nye sagsakter og når der sker udbetaling af rater af en bevilling.

Administrativ behandling

- Udføres af en sagsbehandler
- Formålet er at forberede sagen til udvalgsbehandling (eller træffe afgørelse om f.eks. klippekort)
- Sagsbehandleren tjekker at ansøgningen lever op til administrative krav
- Sagsbehandler sørger for, at minimumskrav til dokumentation er opfyldt (ifølge særskilt specifikation)
- Oplyser ansøger om hvis der mangler noget, og indhenter eventuelt yderligere oplysninger fra ansøger som er nødvendige for at udvalget kan træffe afgørelse
- Sagsbehandleren udfylder den relevante del af Tjeklisten

Udvalgsbehandling

- Udføres af det udpegede udvalg, med mindst 3 tilstede
- Formålet er at foretage nødvendige drifts- og samfundsøkonomiske vurdering på et bredt og rimeligt grundlag.
- Sagsbehandleren fremsender sagen
- Sagsbehandleren fremlægger sagen og dokumentationen for udvalget
- Udvalget træffer afgørelse i sagen på baggrund af alle relevante argumenter for og imod vurderingen
- Alle argumenter og afgørelsen skrives i Tjeklisten

Journalisering

Journalisering skal foretages på en måde, som opfylder to behov:

- Sikkerhed (udenforstående må ikke kunne få adgang)
- Ordentlighed (andre skal kunne finde oplysningerne)

Dette sikrer man ved at gøre al journalisering nogenlunde ensartet, samt at forsyne sagerne med en gennemskuelig titel, i et gennemskueligt system.

Derudover fører vi registre over vores sager.

Vores server er sikret af de nødvendige systemer og er det rette sted at opbevare oplysningerne, udover serveren kan vi også have udskrevne kopier i mapper på vores kontorer.

Da andre ikke kan finde oplysninger som ligger på vores Outlook indbakke, skal vi kopiere relevant korrespondance over i sagen.

Hvornår har vi notatpligt, og hvordan gør vi?

Vi har notatpligt, når vi har en sag og der endnu ikke er truffet afgørelse.

Pligten omfatter alle oplysninger som har betydning for sagens afgørelse.

- Mundtlige oplysninger
 - Telefonsamtaler og fysiske møder (her eller andre steder)
- Bliver bekendt med oplysninger
 - F.eks. Læser i avisen
 - Fremskaffer på anden måde
- Gør en af følgende
 - Send en mail til vedkommende du har talt med og skriv hvad I har talt om
 - Skriv et notat/referat og læg det i sagsmappen
 - Skriv en note i tjeklisten (i feltet noter)
 - Gem en kopi af oplysningen i sagsmappen

Svar på ansøgningen

Ved bevilling:

- Bevillingsskrivelse udfærdiges og sendes af sagsbehandler, der behøves ikke begrundelse.

Ved afslag:

Afslagsskrivelser vendes med udvalget, inden de sendes til ansøger.

- Afslag skal være ledsaget af en begrundelse, med reference til loven
- Skal formuleres høfligt og ordentligt
- Skal ledsages af en opfordring til at søge igen med opdaterede oplysninger, samt tilbud om vejledning
- Klagevejledning (at man ikke kan klage til højere instans, og at man opfordres til at henvende sig til os med spørgsmål)

Hvad gør vi, hvis folk klager?

Man kan ikke klage over afgørelsen til en højere myndighed, jf. loven om erhvervsfremme af landbaserede erhverv.

Man kan dog klage over sagsbehandlingen. Her er nogle eksempler:

- Hvis man mener at der har været inhabile sagsbehandlere
- Hvis man ikke har fået den fornødne vejledning
- Hvis man er blevet uretfærdigt eller urimeligt behandlet
- Hvis man ikke har fået mulighed for at blive hørt
- Hvis sagsbehandlingen tager urimelig lang tid
- Hvis man har fået afslag på begæring om aktindsigt

I tilfælde, hvor en ansøger klager til Greenland Business over sagsbehandlingen, vil ledelsen tage stilling til klagen.

Klagen kan, f.eks., medføre:

- At forhold i klageskrivelsen tages til efterretning, og eventuelt føres på en given sag
- At der gives uddybende forklaring om afgørelsen i en given sag
 - F.eks. gennem indsigt i Tjeklisten.
- At der gives en undskyldning for eventuelle fejl
- At sagen tages til genovervejelse, med inklusion af de nye oplysninger

Aktindsigt

Hvad gør vi, når vi modtager en begæring om aktindsigt i en sag?

1. Hvis vi er i gang med at behandle sagen, sættes sagen i bero midlertidigt
2. Vi skal hurtigst muligt træffe afgørelse om
 - a. Hvad der er omfattet (hvilken sag det er skal fremgå af begæringen)
 - b. Hvorvidt begæringen kan imødekommes
 - c. Gennemsyn på stedet, eller sende kopi
3. Inden 10 dage svarer vi på begæringen, enten...
 - a. Imødekommende
 - b. Afvisende med begrundelse, samt klagevejledning.
 - c. Underrettende om hvornår det afgøres
4. Vi underretter sagens parter (ansøger), hvis ikke det er ansøger selv som begærer aktindsigt.

Man kan klage over afgørelsen om aktindsigt, dels til os og dels til ombudsmanden.

Hvem har ret til aktindsigt?

- Alle har i princippet ret til aktindsigt, men der gør en forskel om man er part i sagen. (en part har udvidet ret til aktindsigt)
- Aktindsigten gælder både sager under behandling og afsluttede sager

Følgende skal altid **udelades, eller streges over** i forbindelse med aktindsigt

- Personfølsomme oplysninger
- Koncernens (eller andres) forretningshemmeligheder
- Materiale, der tilvejebringes for udarbejdelse af offentlig statistik eller videnskabelige undersøgelser.

Hvis andre end ansøger selv begærer aktindsigt

Vi har tavshedspligt, og vil oftest ikke kunne udlevere akter til andre end ansøger selv.

Det er strafbart at videregive fortrolige oplysninger, og det omfatter private oplysninger, økonomiske forhold og forretningshemmeligheder:

”Enkeltpersoners eller private selskabers eller foreningers økonomiske interesse i at beskytte oplysninger om tekniske indretninger eller fremgangsmåder eller om drifts- eller forretningsforhold.”

Derved er stort set alle sagsakter omfattet, på nær de oplysninger som vi ifølge vejledningerne af 27. juni 2016, må offentliggøre.

Rent private forhold, må ikke videregives, herunder oplysninger om race, religion, hudfarve, politiske, foreningsmæssige, seksuel orientering, kriminelle forhold, helbredsforhold, væsentlige sociale problemer, misbrug af nydelsesmidler, og lignende.

Følgende kan udleveres

- Allerede offentliggjorte oplysninger
- Procedurer og retningslinjer for sagsbehandlingen
- Dokument lister og sagslister (renset for personlige oplysninger)
 - o Det vil sige en opgørelse over hvor mange sager vi har, og hvor store beløb vi har bevilget.
- Tjeklisten for specifikke sager, renset for personlige/fortrolige oplysninger.

Hvis ansøger selv begærer aktindsigt

Følgende skal udleveres:

- Alle dokumenter vedrørende sagen
 - Ansøgning
 - Tjeklisten
 - Notater, inkl. Avisudklip, mm. (på baggrund af notatpligt)
 - Dokumenter vi har oprettet for at tilvejebringe bevismateriale
- Alle skrivelser der er udgået fra GB
 - Mails sendt fra GB til modtagere (ikke modtagne mails)
 - Svarskrivelsen (uanset om den er blevet sendt)
- Dokument-lister og sagslister
 - Altså lister over de dokumenter man kan søge aktindsigt i, det vil sige, vedrørende personen selv.
- Indførsel i registrer, mm., vedr. sagen
 - Man må kun se sin egen registrering, ikke andres

Følgende er kun **omfattet, hvis de er af væsentlig betydning** for sagen

Følgende dokumenter er kun omfattet hvis de har haft central betydning for afgørelsen af den specifikke sag.

- Interne arbejdsdokumenter
 - Generelle noter om virksomheder, som ikke sendes ud af koncernen
 - Brevveksling med andre myndigheder (herunder Departementet, kommunen, skattestyrelsen, mv.)
- Brevveksling med sagkyndige i forbindelse med retssager

Datahåndtering

Greenland Business kan indsamle personlige oplysninger om ansøgere, og personer vi forventer vil ansøge. Det er nødvendigt for vores myndighedsudøvelse, og samtykke er i og for sig ikke nødvendigt. Desuden gives der ved udfyldelse af ansøgningskema samtykke til behandlingen af persondata.

Datahåndtering og dataansvarlige er registreret hos datatilsynet.

Følsomme oplysninger

Persondataloven bruger to typer følsomme oplysninger, særligt følsomme (§ 7) og andre følsomme (§ 8). Greenland Business kan i visse tilfælde være nødsaget til at behandle følsomme oplysninger, f.eks. hvis en ansøger har gæld til det offentlige eller har begået strafbare forhold.

Indsigelse imod oplysninger

Ansøger skal gøre opmærksom på det, hvis vi benytter oplysninger i vores sagsbehandling som vi har indhentet andetsteds fra. Ansøger har mulighed for at gøre indsigelse imod vores brug af sådanne oplysninger, hvorefter de enten skal berigtiges eller slettes.

Sletning af oplysninger

Sager og deres indhold slettes på et tidspunkt, typisk efter fem år. Fortegnelser, rapporter og offentliggjort materiale slettes ikke.