



Om fastsættelse, offentliggørelse og overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Mange borgere, der henvender sig til DUKH, oplever en meget langsommelig sagsbehandling. Det er DUKHs erfaring, at for den enkelte borger har den måde en myndighed behandler en sag på stor betydning, herunder at sagsbehandlingen sker hurtigst muligt.

Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om, hvor hurtigt en borger har krav på at få svar på en ansøgning. Af god forvaltningsskik følger det, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid, at sager ikke må trække unødigt ud, og at borgere, der har henvendt sig, skal have underretning, hvis sagen trækker ud, samt oplysning om årsagen hertil.

På det socialretlige område gælder der efter retssikkerhedsloven et generelt princip, om at alle spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt – kaldes hurtighedsprincippet.

Det følger af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, at kommunalbestyrelsen 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.

Kommunalbestyrelsen skal derudover efter serviceloven § 3, stk. 2 fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister for behandling af sager i kommunen, med det formål at borgerne skal have kendskab til, hvilket serviceniveau de kan forvente.

Kommunen skal:

- på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning til afgørelsen skal være truffet,
- offentliggøre fristerne, og
- hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, give ansøgeren skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 vedrører udelukkende ansøgningsager.

Fastsætte generelle frister

Det er kommunalbestyrelsens opgave at fastsætte sagsbehandlingsfrister, jævnfør retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 - medmindre der i speciallov er fastsat en særskilt frist på det pågældende område.

Det gælder for eksempel for børnefaglige undersøgelser, som efter servicelovens § 50, stk. 7 skal være afsluttet senest 4 måneder efter, at kommunen er blevet opmærksom på, at et barn kan have behov for særlig støtte.

Kommunalbestyrelsen skal fastsætte en eller flere generelle sagsbehandlingsfrister for et sagsområde, og samme sagsbehandlingsfrist kan knyttes til flere sagsområder.

Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor myndigheden har modtaget en ansøgning og omfatter tiden, indtil afgørelsen er truffet, jævnfør retssikkerhedsloven § 3, stk. 2.

Ankestyrelsen udtaler i brev til Høje-Taastrup kommune fra den 6. marts 2020:

”Da fristen regnes fra ansøgnings- til afgørelsestidspunktet indgår kommunens sagsoplysning også i sagsbehandlingstiden. En kommune kan derfor ikke stille krav om, at sagen skal være fuldt oplyst, før den udmeldte sagsbehandlingsfrist begynder at løbe.”

Hvor lang må en sagsbehandlingsfrist være?

Der er ikke i retssikkerhedsloven eller dens forarbejder givet anvisning på, hvor korte eller hvor lange fristerne må være. Af retssikkerhedsloven § 3, stk. 1 fremgår udelukkende et hurtighedsprincip, hvoraf det fremgår, at en sag skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp.

Af retssikkerhedsvejledningen fremgår det, *at frister kan være længere for typer af sager, som erfaringsmæssigt kræver længere tid, før der kan træffes en afgørelse, og der kan fastsættes kortere frister for sager, som normalt kan afgøres hurtigt. Fristerne bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen.*

Jon Andersen udtaler i Socialforvaltningsret (2013), Nyt Juridisk Forlag, s. 296 f.:

”Hvor hurtig en sag skal behandles, beror bl.a. på, hvor kompliceret sagen er, det sociale problems karakter, hvor mange erklæringer mv. der skal indhentes, om afgørelsen må afvente udfaldet af en iværksat behandling, om ansøgeren skal arbejdsprøves og hvor samarbejdsvillig borgeren er. Der er derfor ikke i retssikkerhedsloven fastsat frister for de enkelte typer sager.”

Heraf kan det udledes, at når kommunalbestyrelsen fastsætter en sagsbehandlingsfrist så bør længden afspejle den tid, som der i hovedparten af de tilsvarende sager bruges på behandling af sagen, og at længden af sagsbehandlingen afhænger af sagstypen.

Drejer det sig for eksempel om en ansøgning om bilstøtte, vil sagsbehandlingstiden være væsentlig længere, end hvis det for eksempel drejer sig om en ledsageordning. Så jo flere oplysninger, der skal tilvejebringes, desto længere sagsbehandlingstid må der forventes.

En frist kan dog også være for lang - også ved en sagstype af omfattende karakter. Det fremgår blandt andet af principafgørelse C-56-03, der omhandlede en sag om boligskitte efter servicelovens § 116:

”Ankestyrelsen fandt efter en konkret vurdering, at den af kommunen fastsatte sagsbehandlingstid på i alt 20 måneder fra ansøgningstidspunktet, var for lang i forhold til retssikkerhedslovens krav om at

spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre hvilken hjælp, der er ret til.”

En individuel vurdering ud fra de nævnte faktorer, afgør om sagsbehandlingsfristen er for lang.

Uforholdsmæssig lang sagsbehandlingstid = afslag

En sagsbehandlingsfrist kan være for lang, og vurderes ”uforholdsmæssig” lang. Af en Uskreven forvaltningsretlig grundsætning fremgår det, at en uforholdsmæssigt lang sagsbehandlingstid kan sidestilles med et afslag.

Ankestyrelsen benytter den forvaltningsretlige grundsætning i principafgørelse R-4-04, og hjemviser en sag til det sociale nævn med henblik på ny undersøgelse og afgørelse. Af begrundelsen fremgår det, at *Ankestyrelsen fandt, at de sociale klageinstanser skulle behandle en klage over et uforholdsmæssigt langt sagsforløb, hvor der ikke blev truffet en afgørelse, som om der var truffet afgørelse, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, og § 60, og en forvaltningsretlig grundsætning om, at en uforholdsmæssig lang sagsbehandlingstid kunne sidestilles med et afslag.*

I principafgørelse R-4-04 var der tale om en sagsbehandlingstid på flere år. Efter DUKH's vurdering er en så lang sagsbehandlingstid ikke nødvendig for at kunne karakteriseres som uforholdsmæssig lang. Alt efter sagstypen vil en kortere sagsbehandlingsfrist også kunne vurderes for uforholdsmæssig lang.

Offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister

Efter retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 fremgår det, at fristerne skal offentliggøres.

Det uddybes i samme lovs § 3a, 1. pkt., idet det her fremgår, at *fristerne efter § 3, stk. 2, skal for afgørelser efter lov om social service offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside.*

Ifølge forarbejderne til retssikkerhedslovens § 3a (Lovforslag L 162 2018/1) skal det forstås som et sted, hvor det er logisk for borgeren at lede efter netop sagsbehandlingsfristerne for behandlingen af sådanne sager. Det kan f.eks. være et sted på hjemmesiden i tilknytning til omtalen af den ydelse som den pågældende sagsbehandlingsfrist vedrører.

For andre sagsbehandlingsfrister - end sagsbehandlingsfrister efter serviceloven - er det overladt til kommunen at beslutte, hvordan offentliggørelse skal ske. Det forudsættes dog i lovforarbejderne (Lovforslag L 117 2008/1), at offentliggørelsen sker på en måde, der er sædvanlig i kommunen, og således, at de borgere, som de enkelte sagsbehandlingsfrister må forventes at interessere, har gode forudsætninger for at gøre sig bekendt med fristerne.

Når fristen ikke kan overholdes

Kan fristen ikke overholdes i en konkret sag, så skal borgeren skriftligt have besked om, hvornår pågældende kan forvente en afgørelse, jævnfør retssikkerhedsloven § 3, stk. 2.

Det fremgår ikke specifikt hvornår besked skal gives, men det følger implicit, at der må skulle gives besked inden udløb af offentliggjort sagsbehandlingsfrist.

I principafgørelse 49-16 konstaterer Ankestyrelsen, at besked i den aktuelle sag er givet for sent. Ankestyrelsen udtaler i sagen, at retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 er overholdt, bortset fra, at fristen for at give besked om den forventede sagsbehandlingstid i et tilfælde er overskredet med 3 dage. Fejlen har ikke betydning for sagens resultat.

I DUKH ser vi mange sager, hvor der ikke gives besked når fristen ikke kan overholdes. Men lovgivningen er klar, og borgeren har krav på at få besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse i sagen.

Hvis sagsbehandlingen trækker ud?

Har du en ansøgningssag ved en kommune, hvor du er i tvivl om hvorvidt reglerne om sagsbehandlingsfristerne er overholdt, så anbefaler DUKH, at du først og fremmest orientere dig på kommunens hjemmeside for at finde information om den aktuelle sagsbehandlingsfrist. Ud fra de fundne informationer skal du vurdere følgende.

Kan ansøgningssagen placeres i en af nedenstående kategorier:

- Sagsbehandlingsfristen er ikke fastsat og offentliggjort
- Sagsbehandlingsfristen er ikke overholdt
- Sagsbehandlingsfristen er meget lange

Kan ansøgningssagen placeres i en af de ovenstående kategorier, så vil der være mulighed for at klage til enten Ankestyrelsen, Borgmesteren, det kommunale tilsyn eller Ombudsmanden.

Ankestyrelsens kompetence

Klage over afgørelser kan efter retssikkerhedsloven indbringes for Ankestyrelsen. Som udgangspunkt vedrører klageadgangen indholdet/vurderingen i en afgørelse.

Ankestyrelsen kan dog i forbindelse med klageadgang ved en afgørelse, behandle en klage over manglende overholdelse af reglerne vedr. sagsbehandlingsfristen.

En formalitetsklage kan dog først behandles af Ankestyrelsen, når der er truffet afgørelse i en konkret sag (klage indenfor afgørelsens klagefrist), også selv om der ikke klages over selve afgørelsen.

Ankestyrelsen efterprøver, om der er fastsat og offentliggjort en frist, og om borgeren har fået rettidig besked, hvis fristen ikke overholdes i den konkrete sag.

Ankestyrelsen konkluderer herefter i sin afgørelse, hvorvidt loven er overholdt eller ej. Ankestyrelsen har ingen sanktionsmuligheder ud over at udtale kritik, idet der ikke er knyttet særlige sanktionsmuligheder til retssikkerhedsloven § 3.

Derudover har Ankestyrelsen kompetence til at vurdere om sagsbehandlingstiden har været så uforholdsmæssig lang, at der er tale om passivitet, som kan sidestilles med et afslag – og dermed hjemvise sagen til afgørelsen ved rette myndighed.

Ankestyrelsen har dog ikke kompetence til at tage stilling til om sagsbehandlingsfrister generelt er for lange – det vil sige manglende overholdelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 (hurtighedsprincippet). Vurdering af hurtighedsprincippet hører under Borgmesterens og det kommunale tilsyns kompetencer, da det vedr. udførelsen af den kommunale sagsbehandling.

Ved kommunens behandling af en hjemvist sag, gælder fristerne efter retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 tilsvarende, fremgår det af lovens § 3a, andet punktum. Fristerne regnes fra modtagelsen af Ankestyrelsens afgørelse.

Borgmesterens kompetence

En borger kan altid rette henvendelse til kommunens borgmester og klage over at sagsbehandlingsfrister ikke er fastsatte, offentliggjorte, overholdt eller for lange.

Det er borgmesteren, som er ansvarlig for tilrettelæggelsen af opgaverne i kommunen, herunder fastsættelse af serviceniveauet.

Af retssikkerhedsloven § 60, stk. 3 fremgår det, at *Afgørelser om det generelle serviceniveau, herunder hvilke tilbud og pladser, der skal være til rådighed i kommunen og takster for tilbuddene, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.*

Ved klage til Borgmesteren er kommunen forpligtet til at forholde sig til henvendelsen. Viser det sig at kommunen ikke lever op til sagsbehandlingsfrister fastsat af kommunalbestyrelsen, og undlader kommunen af justere arbejdsrutiner og arbejdsgange eller fastsætte en ny frist, kan der efter omstændighederne være tale om lovbrud, fremgår det af lovforslag til §3 (lovforslag L 228 196/1).

Er der tvivl om lovligheden af den kommunale tilrettelæggelse af en opgave, kan spørgsmålet indbringes for det kommunale tilsyn.

Det kommunale tilsyns kompetence

Hvis en kommune **generelt** ikke overholder reglerne i retssikkerhedslovens § 3, kan en borger henvende sig til det kommunale tilsyn, og få dem til at tage sagen op.

Ankestyrelsen fører tilsyn med kommunerne. Der er tale om et retligt tilsyn, som omfatter spørgsmål om, hvorvidt der er sket en tilsidesættelse af loven. Ankestyrelsen kan som led i tilsynet se på, om en kommunes generelle beslutninger, retningslinjer eller praksis vedr. opgaveudførelsen på et sagsområde er lovlige.

Af retssikkerhedsvejledningen pkt. 462 fremgår det, at *ankestyrelsen i forbindelse med et kommunalt tilsyn ikke kan, tage stilling til om en kommunes dispositioner er rimelige eller hensigtsmæssige, eller til skønsudøvelse, så længe skønnet udøves inden for rammer, der er fastsat i lovgivningen. Ankestyrelsen kan heller ikke tage stilling til, om kommunerne overholder principperne for god forvaltningsskik.*

Når der rejses en sag omfattet af det kommunale tilsyn, kan Ankestyrelsen vejledende udtale, om kommunen har handlet ulovligt.

I tilsynsudtalelse fra den 20. september 2019 om Kalundborg Kommunes sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, vurderer Ankestyrelsen, *at Kalundborg Kommune handler i strid med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. punktum, ved at angive en separat ventetid, som ikke indgår i den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist i sager på det sociale område.*

En sådan vejledende udtalelse vil en kommune normalt følge. I helt særlige tilfælde kan der anvendes sanktioner over for kommunerne. Det sker dog meget sjældent i praksis.

Ombudsmandens kompetence

Manglende overholdelse af retssikkerhedsloven § 3 vil også kunne indbringes for Ombudsmanden.

Folketingets Ombudsmand kan bedømme om myndigheder, der er omfattet af Ombudsmandens virksomhed, handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldig i fejl eller forsømmelser.

Ombudsmanden kan ikke omgøre en afgørelse, men han kan udtale kritik, og herunder give henstilling om fri proces. Han kan også oplyse om fejl eller forsømmelser af større betydning til Folketingets Retsudvalg, vedkommende minister og kommunalbestyrelser.

Ombudsmanden udtaler sig sædvanligvis ikke om den del af afgørelsen, der bygger på særlige fagkyndige eller sagkyndige vurderinger, medmindre der foreligger fejl eller forsømmelser i sagsbehandlingen.

Afrunding

En kommune skal fastsætte og offentliggøre frister for sagsbehandlingen inden for alle sociale lovområder. Kan en kommune ikke overholde den fastsatte frist, skal borgeren have klar besked om, hvornår det kan forventes, at der foreligger en afgørelse.

De fastsatte frister må ikke være længere end sagsbehandlingstiden for hovedparten af de tilsvarende sager i kommunen.

Hvis der er tale om uforholdsmæssig lang sagsbehandlingstid, kan det i nogle tilfælde betragtes som et afslag, hvor borgeren så kan klage til Ankestyrelsen over "afslaget".

Hvis du er interesseret i at læse mere omkring lovgrundlaget og Ankestyrelsens principafgørelser, kan du læse mere på Retsinformation.dk – links åbner i nyt vindue.

I dette Praksisnyt er henvist til:

[Retssikkerhedsloven](#)

[Retssikkerhedsvejledningen](#)

[Serviceloven](#)

[Lovforslag L 162 2018/1](#)

[Lovforslag L 117 2008/1](#)

[Lovforslag L 228 196/1](#)

[Tilsynsudtalelse fra den 20. september 2019 om Kalundborg Kommunes sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2](#)

[Ankestyrelsen udtaler i brev til Høje-Taastrup kommune fra den 6. marts 2020](#)

Ankestyrelsens principafgørelser:

[Principafgørelse 49-16](#)

[Principafgørelse C-56-03](#)

[Principafgørelse R-4-04](#)