



Myndigheder bør overholde og revidere frister for sagsbehandling

Venter man på svar fra kommunen i en socialretlig sag, har man ikke kun krav på så hurtig sagsbehandling som muligt, men også på at vide, hvor lang tid man skal regne med at vente.

Disse grundlæggende regler har ombudsmanden netop understreget over for Socialforvaltningen i Københavns Kommune. Det sker i forbindelse med, at han har undersøgt og kritiseret kommunen for manglende overholdelse af den udmeldte sagsbehandlingsfrist i sager om dækning af udgifter til tandbehandling mv. Ombudsmanden kritiserer også, at kommunen ikke har revideret fristen.

”På det socialretlige område skal kommunerne offentliggøre, hvor lang tid de forventer, at det tager at behandle sagerne. Det har man som borger krav på at vide. Og disse frister skal være realistiske. Viser det sig, at en kommune over en vis periode ikke har kunnet overholde fristerne, heller ikke efter ændring af arbejdsgange mv., er kommunen naturligvis forpligtet til at revidere dem”, siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

Kommunen overholdt ikke egne frister

På baggrund af en konkret klage rejste ombudsmanden på eget initiativ en undersøgelse af Københavns Kommunes overholdelse af sagsbehandlingsfrister i sager om hjælp til tandbehandling og tandpleje mv. Undersøgelsen har bl.a. afdækket, at kommunen gennem længere tid ikke har kunnet overholde de frister, som kommunen efter retssikkerhedsloven har fastsat for disse sager. F.eks. var fristen på seks uger kun overholdt i 30 pct. af de sager om tandbehandling, der var modtaget i november 2014.

Ombudsmanden kritiserer, at overholdelse af navnlig fristen for sager om tandbehandling ikke er forbedret i perioden fra juni 2014 og frem til november 2014, heller ikke efter at Socialforvaltningen i august 2014 iværksatte forskellige tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Ombudsmanden har bl.a. henvist til, at der gælder et særligt princip om hurtighed, når kommunerne behandler sociale sager.

30. marts 2015

NYHED

Ombudsmanden har også kritiseret, at Socialforvaltningen først den 17. december 2014 – efter at han havde rejst sagen – har fremsat forslag til justering af fristen for behandling af sager om tandbehandling.

Ombudsmandens udtalelse kan læses her.

Nærmere oplysninger fås hos ombudsmand Jørgen Steen Sørensen, tlf. 20 33 97 52, eller kontorchef Susanne Veiga, tlf. 33 13 25 12.

FAKTA

Af god forvaltningsskik følger det bl.a., 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 er det generelt fastsat i retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, at alle spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt.

Efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har kommunerne i øvrigt pligt til – for de enkelte sagstyper – at fastsætte generelle frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet, og fristerne skal offentliggøres.

Reglen går ud på, at hver enkelt kommunalbestyrelse skal beslutte, hvordan kommunens service skal være på de enkelte områder. Og borgerne får via fristerne at vide, hvilket serviceniveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid.