



2018-11

Det kommunale tilsyns sagsbehandlingstid. Krav til udformning af underretninger

26. februar 2018

Forvaltningsret
115.2 – 115.3

En borger klagede til ombudsmanden over det kommunale tilsyns sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden udtalte, at en sagsbehandlingstid på mere end to år og to måneder frem til beslutningen om ikke at rejse en tilsynssag var for lang. Sagsbehandlingstiden i sagen oversteg langt de mål for gennemsnitlig liggetid, som var fastsat for det kommunale tilsyn for 2015, 2016 og 2017.

Under behandlingen af sagen gav det kommunale tilsyn borgeren fem underretninger. Forud for flere af underretningerne havde borgeren rykket det kommunale tilsyn for svar i sagen. Det fremgik af de to sidste underretninger, at det ikke var muligt at oplyse nærmere om, hvornår sagen forventedes færdigbehandlet.

Ombudsmanden udtalte, at det kommunale tilsyn burde have underrettet borgeren i yderligere omfang end sket og på eget initiativ. Ombudsmanden mente også, at nogle af det kommunale tilsyns underretninger var utilstrækkelige.

Ombudsmanden var enig med det kommunale tilsyn i, at der ikke skal gives en præcis angivelse af, hvornår en afgørelse kan foreligge, hvis det ikke er muligt. Efter ombudsmandens opfattelse bør myndigheden dog oplyse om, hvad sagen venter på. Ombudsmanden mente også, at det følger af god forvaltningsskik, at der i myndighedernes underretninger bør gives en tidsmæssig ramme for, hvornår en sag ud fra bl.a. de foreliggende oplysninger og sagens karakter og type kan forventes færdigbehandlet.

Ombudsmanden henstillede derfor til det kommunale tilsyn, at tilsynet fremover udformede sine underretningsbreve, så de var i overensstemmelse med det, som ombudsmanden havde anført i udtalelsen.

(Sag nr. 17/02564)

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Herunder gengives ombudsmandens udtalelse i sagen:

Ombudsmandens udtalelse

1. Hvad undersøger jeg?

Det kommunale tilsyn blev indtil 31. marts 2017 varetaget af Statsforvaltningen. Fra 1. april 2017 er det kommunale tilsyn en del af Ankestyrelsen. Nedenfor anvendes dels betegnelsen for hver af de to myndigheder, dels "det kommunale tilsyn" som en samlebetegnelse.

Min undersøgelse drejer sig om det kommunale tilsyns sagsbehandlingstid, fra Statsforvaltningen modtog din klage af 14. august 2015 over Aabenraa Kommune, frem til den 6. november 2017, hvor sagen var færdigbehandlet.

2. Kort om sagens forløb

Den 14. august 2015 klagede du til Statsforvaltningen over Aabenraa Kommunes manglende behandling af en sag om ulovligt opført byggeri i landzone.

Den 31. august 2015 skrev du til Statsforvaltningen, fordi du ikke havde fået nogen reaktion på din klage. Bl.a. havde du ikke modtaget en kvittering.

Den 2. september 2015 rettede du telefonisk henvendelse til Statsforvaltningen. Statsforvaltningen kvitterede i den forbindelse for modtagelsen af din klage og oplyste, at Statsforvaltningen endnu ikke havde taget stilling til, om der skulle rejses en tilsynssag. Statsforvaltningen vejledte dig ifølge et telefonnotat endvidere om, at den forventede sagsbehandlingstid var 20 uger, men at sagsbehandlingstiden dog varierede meget, afhængig af sagens karakter.

Den 3. februar 2016 bad Statsforvaltningen Aabenraa Kommune om at sende en redegørelse inden for 4 uger.

Samme dag orienterede Statsforvaltningen dig om, at Statsforvaltningen havde bedt Aabenraa Kommune om en redegørelse. Statsforvaltningen vejledte dig i brevet om, at Statsforvaltningen endnu ikke havde taget stilling til, om der skulle rejses en tilsynssag. Desuden vejledte Statsforvaltningen i brevet om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 20 uger, dog meget afhængig af sagens karakter.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Den 1. marts 2016 bad Aabenraa Kommune Statsforvaltningen om en fristudsættelse på 4 uger, og den 7. marts 2016 meddelte Statsforvaltningen kommunen, at fristen var udsat.

Den 7. april 2016 fremsendte Aabenraa Kommune sin redegørelse til Statsforvaltningen, og den 12. april 2016 fremkom du med dine bemærkninger til redegørelsen.

Den 23. maj 2016 rykkede du Statsforvaltningen for et svar i sagen. Statsforvaltningen besvarede din rykker samme dag og oplyste bl.a., at Statsforvaltningen forventede at kunne besvare din henvendelse inden for 6 måneder.

Den 30. november 2016 rykkede du på ny Statsforvaltningen for et svar i sagen.

Statsforvaltningen besvarede din rykker den 6. december 2016 og beklagede, at du først nu modtog oplysning om, at det ikke havde været muligt at afslutte sagen inden for de udmeldte 6 måneder.

Statsforvaltningen oplyste endvidere, at Statsforvaltningen havde mange sager til behandling, og at det ikke var muligt at give et præcist bud på, hvornår sagen kunne forventes behandlet.

Statsforvaltningen vedlagde en generel orientering om sagsbehandlingen ved Statsforvaltningens tilsyn med bl.a. kommunerne. Det fremgik heraf bl.a., at Statsforvaltningen "for tiden har en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 21 uger i tilsynssager", men at sagsbehandlingstiden i sager, hvor Statsforvaltningen afgiver en vejledende udtalelse, var betydeligt længere.

Den 18. juli 2017 kontaktede du telefonisk Ankestyrelsen og udtrykte utilfredshed med, at sagen endnu ikke var afsluttet.

Ankestyrelsen oplyste dig den 19. juli 2017 bl.a. om, at der endnu ikke havde været tid til at behandle sagen, og at Ankestyrelsen fortsat ikke kunne give dig et præcist bud på, hvornår sagen kunne forventes behandlet.

Den 30. maj og 31. juli 2017 klagede du til mig over, at Ankestyrelsen endnu ikke havde færdigbehandlet sagen.

Jeg bad den 4. september 2017 Ankestyrelsen om en udtalelse om sagsbehandlingstiden. Jeg modtog udtalelsen den 2. oktober 2017.

Den 10. januar 2018 oplyste Ankestyrelsen telefonisk, at sagen blev afsluttet den 6. november 2017.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg har den 9. februar 2018 modtaget en kopi af Ankestyrelsens brev til dig af 6. november 2017. Det fremgår af brevet, at Ankestyrelsen har besluttet ikke at rejse en tilsynssag.

3. Ankestyrelsens bemærkninger

Ankestyrelsen har i sin udtalelse af 2. oktober 2017 meddelt, at det er Ankestyrelsens opfattelse, at underretning om sagsbehandlingstiden i sagen ikke fuldt ud er foregået, som den burde.

Ankestyrelsen har i den forbindelse beklaget, at du først i underretningsbrevet af 6. december 2016 – og i forlængelse af din rykker af 30. november 2016 – modtog oplysning om, at det ikke havde været muligt at afslutte sagen inden for 6 måneder, som Statsforvaltningen havde anført i sit brev af 23. maj 2016.

Ankestyrelsen har endvidere oplyst, at Ankestyrelsens ESDH-system indeholder et erindringssystem, så Ankestyrelsen har mulighed for at underrette en borger eller en virksomhed, hvis en udmeldt forventet sagsbehandlingstid ikke kan overholdes. På grund af en beklagelig fejl skete dette dog ikke i din sag.

Ankestyrelsen har i sin udtalelse desuden generelt oplyst, at tilsynssager som udgangspunkt behandles i den rækkefølge, de kommer ind, men at nogle sager – da Ankestyrelsen behandler mange forskellige sagstyper – bliver færdigbehandlet langt hurtigere end andre. Dette gælder f.eks. sager, som afvises uden høring af kommunen. Disse sager vil som et klart udgangspunkt blive færdigbehandlet betydeligt hurtigere end de sager, hvor Ankestyrelsen hører kommunen. Desuden prioriteres bl.a. klager over kommuners og regioners afgørelser om aktindsigt frem for andre sagstyper.

Herudover har Ankestyrelsen generelt oplyst, at det er Ankestyrelsens erfaring, at det er meget vanskeligt at oplyse nærmere om, hvornår en konkret sag kan forventes færdigbehandlet. Dette skyldes det meget store antal sager, som Ankestyrelsen har under behandling, og at sagerne er af meget varieret kompleksitet.

Afhængig af, hvor langt Ankestyrelsen er i den enkelte sag, oplyser Ankestyrelsen derfor ofte – som i den foreliggende sag – at Ankestyrelsen ikke kan give et præcist bud på, hvornår sagen kan forventes færdigbehandlet.

Ankestyrelsen har i den forbindelse henvist til vejledning om forvaltningsloven, pkt. 208, hvoraf fremgår, at besvarelse af rykkerskrivelser fra parter "så vidt muligt" bør indeholde oplysninger om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge. Ankestyrelsen har bemærket, at i de sager, hvor det

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

er muligt, oplyser Ankestyrelsen på forespørgsel, hvornår Ankestyrelsen forventer at kunne færdigbehandle sagen.

Ankestyrelsen har i sin udtalelse i øvrigt bemærket, at borgere og myndigheder mv., som henvender sig til Ankestyrelsen som kommunal tilsynsmyndighed, ofte ikke vil være part i sagen, og at Ankestyrelsen ikke med sin udtalelse har taget stilling til, hvorvidt din virksomhed er part i den foreliggende sag.

4. Min vurdering

4.1. Sagsbehandlingstiden

4.1.1. Der er ikke i forvaltningsloven eller anden lovgivning fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om, på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid i en konkret sag overskrider det acceptable, kan derfor ikke besvares generelt.

Ved vurderingen af sagsbehandlingstiden i en konkret sag må man – ud over eventuelle særregler på området – tage udgangspunkt i den samlede sagsbehandlingstid.

Derudover må man tage andre forhold i betragtning. Her tænkes bl.a. på sagens karakter, omfanget af de undersøgelser, som myndigheden skal foretage, den sædvanlige sagsbehandlingstid for den pågældende sagstype, myndighedens eventuelle udmeldinger om en forventet sagsbehandlingstid for sagen og de løbende ekspeditioner i sagen. Ligeledes kan en sag give anledning til mere generelle eller principielle overvejelser, som kan betyde en længere samlet sagsbehandlingstid.

Jeg henviser i øvrigt til den beskrivelse af spørgsmålet om sagsbehandlingstid, som fremgår af overblik #11 om sagsbehandlingstid i ombudsmandens Myndighedsguide under "Generel forvaltningsret" (ombudsmanden.dk/myndighedsguiden).

4.1.2. Justitsministeriet har i cirkulæreskrivelse af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling mv. (optaget i Retsinformation som nr. 73 i 1997) henstillet til samtlige ministerier, styrelser mv., at der opstilles målsætninger for, hvor hurtigt forvaltningen vil tilstræbe at behandle sager, hvor den skal træffe afgørelse i forhold til borgerne. Målsætningerne skal være forsvarlige og realistiske, og de bør være offentligt tilgængelige.

Ankestyrelsen har i udtalelsen af 2. oktober 2017 henvist til de mål, som er opstillet i resultatplan for Statsforvaltningen for 2015 og i resultatplan for Ankestyrelsen for 2017.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Det fremgår af resultatplanen for Statsforvaltningen for 2015, som er tilgængelig på Statsforvaltningens hjemmeside, at der opstilles konkrete resultatkrav om gennemsnitlig alder for et sagsforløb på udvalgte områder, bl.a. for sager vedrørende kommunalt tilsyn.

Jeg forstår det sådan, at Statsforvaltningen indtil 2015 havde mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid, men at dette fra 2015 blev erstattet med mål om gennemsnitlig alder for et sagsforløb. Hensigten hermed var at introducere et mål, som kunne beskrive, hvor længe en borger i gennemsnit måtte forvente at skulle afvente Statsforvaltningens afgørelse.

Det fremgår af bilag 1 til resultatplanen, at gennemsnitlig sagsbehandlingstid måles ved for en given periode at tage det antal dage, der er anvendt ved hver afgjort sag, fra sagens modtagelse, til den afgøres, og dividere dette tidsforbrug med antal afgørelser i den givne periode på sagsområdet. Den gennemsnitlige alder for et sagsforløb beregnes som det samlede antal dage, sagerne på et givent sagsområde har verseret, divideret med antal åbne sager på sagsområdet.

For 2015 blev der dog fastsat mål både for gennemsnitlig alder for sagsforløb og for gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

Målet for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2015 for alle sager vedrørende kommunalt tilsyn var 18 uger, og målet vedrørende gennemsnitlig alder for sagsforløb for disse sager var 28 uger.

Det fremgår af resultatplanen for Statsforvaltningen for 2016 – der også kan findes på Statsforvaltningens hjemmeside – at målet for gennemsnitlig liggetid for alle sager vedrørende kommunalt tilsyn for 2016 var på 27 uger. Jeg forstår, at gennemsnitlig liggetid er det samme som gennemsnitlig alder for et sagsforløb.

Det fremgår af resultatplanen for Ankestyrelsen for 2017, der kan findes på Ankestyrelsens hjemmeside, at målet for den gennemsnitlige liggetid for sager i det kommunale tilsyn for 2017 var på 30 uger.

Sagsbehandlingstiden i sagen må således også vurderes i forhold til disse mål.

4.1.3. Fra Statsforvaltningen modtog din klage af 14. august 2015, til sagen var færdigbehandlet den 6. november 2017, gik der mere end 2 år og 2 måneder.

Efter min opfattelse er en sagsbehandlingstid på 2 år og 2 måneder i en sag af denne karakter for lang.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg har ved min vurdering bl.a. lagt vægt på, at der gik mere end 5 måneder, fra Statsforvaltningen modtog din klage, til Statsforvaltningen anmodede Aabenraa Kommune om en udtalelse, og at Statsforvaltningen og Ankestyrelsen – fra Statsforvaltningen den 12. april 2016 modtog dine bemærkninger af 7. april 2016, til Aabenraa Kommunes redegørelse – ikke foretog andre ekspeditioner i sagen end at besvare dine rykkere.

Jeg har også lagt vægt på, at sagsbehandlingstiden i sagen langt overstiger de mål for gennemsnitlig liggetid, som er fastsat for det kommunale tilsyn for både 2015, 2016 og 2017.

De forhold, som Ankestyrelsen har henvist til, om bl.a. forskelle i sagstyper og prioritering af visse sagstyper ændrer ikke ved denne vurdering.

Jeg mener på den baggrund, at det er kritisabelt, at sagen var under behandling så længe.

Jeg har gjort Ankestyrelsen bekendt med min opfattelse.

4.2. Underretning

4.2.1. I Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven står der følgende i pkt. 206, pkt. 207 og pkt. 208:

”206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

208. Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.”

Af Justitsministeriets cirkulæreskrivelse af 4. juni 1997, som er omtalt ovenfor i afsnit 4.1.2, fremgår bl.a. følgende:

”Borgeren bør under alle omstændigheder – hvor der ikke er fastsat særlige frister f.eks. i vejledninger – have et svar fra myndigheden inden 1 måned efter sagens modtagelse. Træffer myndigheden afgørelse i sagen

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

inden 1 måned, udgøres svaret af afgørelsen. Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden for denne frist, kan et foreløbigt svar til den pågældende bestå i, at myndigheden bekræfter at have modtaget sagen og oplyser, hvorpå sagen beror og så vidt muligt, hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.”

Som det fremgår af pkt. 207 i vejledningen til forvaltningsloven, jf. ovenfor, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

Der ligger heri bl.a., at en myndighed – hvis det viser sig, at den først udmeldte sagsbehandlingstid ikke kan overholdes – må underrette parten igen senest ved fristens udløb.

Hvis myndigheden ikke har givet parten oplysning om en forventet sagsbehandlingstid, bør myndigheden som udgangspunkt give parten underretning hver 3. måned. Se bl.a. Folketingets Ombudsmands beretning for 2001, sagen FOB 01.807, som også er offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside.

Se om underretninger også overblik #11 om sagsbehandlingstid i ombudsmandens Myndighedsguide under ”Generel forvaltningsret” (ombudsmanden.dk/myndighedsguiden).

4.2.2. Det kommunale tilsyn har givet fem underretninger i sagen:

I forbindelse med henvendelse af 31. august 2015 og din telefoniske henvendelse af 2. september 2015 kvitterede Statsforvaltningen den 2. september 2015 telefonisk for din modtagelse af klagen og underrettede om, at den forventede sagsbehandlingstid var på 20 uger, men at dette dog varierede meget afhængig af sagens karakter.

Den 3. februar 2016 orienterede Statsforvaltningen dig om, at Statsforvaltningen havde indhentet en udtalelse fra Aabenraa Kommune, og om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på 20 uger, dog meget afhængig af sagens karakter.

Ved brev af 23. maj 2016 besvarede Statsforvaltningen din forespørgsel af samme dato om en status i sagen. Statsforvaltningen oplyste i den forbindelse bl.a., at Statsforvaltningen forventede, at sagen ville blive afsluttet inden for 6 måneder, og at Statsforvaltningen – hvis dette ikke skete – ville skrive til dig igen.

Den 30. november 2016 rykkede du for svar i sagen.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Ved brev af 6. december 2016 besvarede Statsforvaltningen din rykker. Statsforvaltningen oplyste bl.a., at det ikke var muligt at give et præcist bud på, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet. Statsforvaltningen beklagede samtidig, at du først på daværende tidspunkt modtog oplysning om, at det ikke havde været muligt at afslutte sagen inden for de angivne 6 måneder.

Herefter modtog du igen underretning om sagens status i brev af 19. juli 2017, hvor Ankestyrelsen besvarede din telefoniske rykker af 18. juli 2017. Ankestyrelsen oplyste bl.a. i brevet, at der endnu ikke havde været tid til at behandle sagen, og at Ankestyrelsen fortsat ikke kunne give et præcist bud på, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet.

4.2.3. Ankestyrelsen har i sin udtalelse til mig af 2. oktober 2017 meddelt, at det er Ankestyrelsens opfattelse, at underretning om sagsbehandlingstiden i sagen ikke fuldt ud er foregået, som den burde.

Ankestyrelsen har i den forbindelse beklaget, at du først i underretningsbrevet af 6. december 2016 – og i forlængelse af din rykker af 30. november 2016 – modtog oplysning om, at det ikke havde været muligt at afslutte sagen inden for 6 måneder, som Statsforvaltningen havde anført i sit brev af 23. maj 2016.

Jeg er enig med Ankestyrelsen i, at Statsforvaltningen af egen drift inden udløbet af de 6 måneder burde have underrettet dig om, at sagen trak yderligere ud.

Jeg har i den forbindelse noteret mig Ankestyrelsens oplysning om, at Ankestyrelsens ESDH-system har et erindringssystem, så Ankestyrelsen har mulighed for at underrette en borger eller virksomhed, hvis det viser sig, at en sag trækker ud, men at det på grund af en beklagelig fejl ikke skete i din sag.

4.2.4. Herudover har jeg følgende bemærkninger til det kommunale tilsyns underretninger af dig:

Statsforvaltningen kvitterede ikke skriftligt for modtagelsen af din klage og oplyste dig ikke om, hvorpå sagen beroede, og om, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet. Du fik dog disse oplysninger i forbindelse med din telefoniske henvendelse den 2. september 2015, dvs. mindre end 3 uger efter modtagelsen af din klage.

Denne første underretning ligger således inden for den frist på en måned, der fremgår af cirkulæreskrivelsen af 4. juni 1997 fra Justitsministeriet.

I brevet af 3. februar 2016 skrev Statsforvaltningen bl.a. til dig, at "Vores gennemsnitlige sagsbehandlingstid er 20 uger. Sagsbehandlingstiden varierer dog meget afhængig af sagens karakter".

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg forstår det sådan, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid regnes fra sagens start, og at Statsforvaltningens oplysninger derfor ikke skulle forstås som en ny underretning om, at der kunne forventes en sagsbehandlingstid på 20 uger regnet fra den 3. februar 2016.

På tidspunktet for underretningen af 3. februar 2016 var der allerede gået mere end de 20 uger, som blev angivet som gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

Det er på den baggrund min opfattelse, at Statsforvaltningens underretning var utilstrækkelig.

Statsforvaltningen burde således efter min opfattelse have forklaret, hvorfor sagen allerede havde overskredet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, og eventuelt have angivet en tidshorizont for, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet efter modtagelsen af Aabenraa Kommunes udtalelse. Alternativt kunne Statsforvaltningen have angivet, at Statsforvaltningen ville vende tilbage – herunder til spørgsmålet om sagsbehandlingstid – når Statsforvaltningen havde modtaget udtalelsen fra kommunen.

Herefter blev du først den 23. maj 2016 underrettet igen om en forventet sagsbehandlingstid på 6 måneder, efter at du selv havde rykket for svar. Du havde i mellemtiden modtaget kopi af Aabenraa Kommunes udtalelse af 7. april 2016 i sagen, men jeg forstår det sådan, at du ikke i denne forbindelse blev orienteret om sagsbehandlingstiden.

Som det fremgår, forstår jeg ikke Statsforvaltningens brev af 3. februar 2016 sådan, at der blev givet dig en ny underretning om, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet. I lyset heraf mener jeg, at Statsforvaltningen før den 23. maj 2016 på eget initiativ burde have underrettet dig om, hvorfor sagens behandling trak ud, jf. det, som er anført ovenfor, om at der som udgangspunkt bør ske underretning hver 3. måned. Også i forløbet efter underretningen den 6. december 2016 burde det kommunale tilsyn på eget initiativ løbende have underrettet dig om, hvorpå sagen beroede, og om, hvornår den forventedes færdigbehandlet.

Jeg mener, at det er beklageligt, at dette ikke skete.

4.2.5. For så vidt angår indholdet af underretningerne har jeg i øvrigt følgende bemærkninger:

Det fremgår af underretningsbrevene af henholdsvis 6. december 2016 og 19. juli 2017, at det ikke var muligt for henholdsvis Statsforvaltningen og Ankestyrelsen at oplyse dig nærmere om, hvornår myndighederne forventede, at sagen ville være færdigbehandlet.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Ankestyrelsen har i sin udtalelse til mig bl.a. anført, at det er Ankestyrelsens erfaring, at det er meget vanskeligt at oplyse nærmere om, hvornår en konkret sag kan forventes færdigbehandlet. Dette skyldes det meget store antal sager, som Ankestyrelsen har under behandling, og at sagerne er af meget varieret kompleksitet. Afhængig af, hvor langt Ankestyrelsen er i den enkelte sag, oplyser Ankestyrelsen derfor ofte – som i den foreliggende sag – at Ankestyrelsen ikke kan give et præcist bud på, hvornår sagen kan forventes færdigbehandlet.

Ankestyrelsen har i den forbindelse henvist til vejledning om forvaltningsloven, pkt. 208, hvoraf fremgår, at besvarelse af rykkerskrivelser fra parter "så vidt muligt" bør indeholde oplysninger om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge. Ankestyrelsen har bemærket, at i de sager, hvor det er muligt, oplyser Ankestyrelsen på forespørgsel om, hvornår Ankestyrelsen forventer at kunne færdigbehandle sagen.

Jeg bemærker, at det ikke kun er ved besvarelse af rykkerskrivelser, at det så vidt muligt skal oplyses, hvornår sagen forventes færdigbehandlet. Det skal også ske i forbindelse med de underretninger, som en myndighed er forpligtet til at give af egen drift, jf. ovenfor. Jeg bemærker også, at der ud over mulig underretning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge, skal gives underretning om, hvorpå sagen beror, dvs. hvad sagens afgørelse venter på. Se i den forbindelse Folketingets Ombudsmands beretning for 2011, sagen FOB 2011 14-2, som også er offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside.

Jeg er enig med Ankestyrelsen i, at der ikke skal gives en præcis angivelse af, hvornår afgørelsen kan foreligge, hvis dette ikke er muligt.

Myndigheden bør imidlertid efter min opfattelse oplyse, hvad sagens afgørelse venter på, herunder f.eks. hvorfor det ikke har været muligt at træffe afgørelsen inden for de mål, som myndigheden har offentliggjort.

Jeg mener også, at det må følge af god forvaltningsskik – som bl.a. udmøntet i vejledningen til forvaltningsloven og cirkulæreskrivelsen om mål for sagsbehandlingstid – at der bør gives en tidsmæssig ramme for, hvornår sagen ud fra de foreliggende oplysninger og sagens karakter og type mv. kan forventes færdigbehandlet. Dette kan f.eks. være ved at angive et tidspunkt for, hvornår afgørelsen senest forventes truffet, eller et rimeligt interval, inden for hvilket afgørelsen forventes truffet.

Samlet set mener jeg således ikke, at indholdet af Statsforvaltningens og Ankestyrelsens underretninger af 6. december 2016 og 19. juli 2017 er tilstrækkeligt.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Jeg er opmærksom på det, som Ankestyrelsen har anført, om at borgere og myndigheder mv., som henvender sig til Ankestyrelsen som kommunal tilsynsmyndighed, ofte ikke vil være part i sagen, og at Ankestyrelsen ikke med sin udtalelse har taget stilling til, hvorvidt din virksomhed er part i den foreliggende sag.

Jeg finder dog ikke, at dette ændrer ved det, som jeg har anført ovenfor. Så længe Ankestyrelsen ikke har forholdt sig til, om den, som henvender sig til tilsynet og er adressat for tilsynets breve i sagen, er part i sagen, må tilsynet således efter min opfattelse skulle følge de retningslinjer for underretning, som er beskrevet ovenfor.

Jeg har gjort Ankestyrelsen bekendt med min opfattelse for så vidt angår underretningerne og henstillet, at underretninger fremover udformes, så de er i overensstemmelse med det, som jeg har anført.

Jeg foretager mig herefter ikke mere i sagen.

Ankestyrelsen meddelte mig i brev af 23. maj 2018, at det kommunale tilsyn har ændret sin underretningsprocedure i overensstemmelse med det, som jeg har anført.