

mål om hjælp så hurtigt som muligt. Hurtig behandling skal på den ene side imødekomme borgernes rimelige ønsker om at få svar hurtigt og på den anden side ses i sammenhæng med lokale prioriteringer af, hvordan de samlede ressourcer bedst anvendes.

Det er vigtigt, at borgerne får at vide, hvilket serviceniveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid. Det foreslås derfor, at kommunen og amtskommunen skal fastsætte en frist for, hvorlænge der må gå, før en borger får et svar på sin ansøgning.

Reglen går således ud på, at hver enkelt kommunalbestyrelse eller amtsråd skal beslutte, hvordan kommunens service skal være på de enkelte områder. Der skal i kommunen og amtskommunen inden for de enkelte sagstyper, være fastsat generelle frister, som offentliggøres og lægges frem på biblioteker m.v.

Det er hensigten med bestemmelsen, at borgeren hurtigst muligt skal have besked enten om den forventede sagsbehandlingstid eller selve afgørelsen.

Fristen har den virkning, at hvis kommunens eller amtskommunens administration ikke kan træffe en afgørelse inden for fristen, skal administrationen skriftligt give borgeren et svar på, hvor lang tid borgeren kan forvente, at der antagelig vil gå, før der er en afgørelse. Som et eksempel fra gældende lovgivning kan nævnes fristen for aktindsigt i forvaltningsloven, der er fastsat til 10 dage. Hvis myndigheden ikke kan opfylde fristen, skal ansøgeren have besked inden 10 dage med oplysning om det forventede tidspunkt for aktindsigten.

Hvis fx en kommune mangler dokumentation om økonomiske oplysninger for at afgøre, om en person har ret til hjælp til forsørgelse, skal kommunen kontakte vedkommende for at oplyse, at den først kan afgøre sagen, når ansøgeren har skaffet den fornødne dokumentation.

Et andet eksempel kan være en person, der søger om at få plads i et plejehjem eller en beskyttet bolig. I disse sager er det typisk sådan, at kommunen skal foretage en række undersøgelser og vurderinger, før den kan tage stilling til, om ansøgeren opfylder de kriterier, som kommunen anvender ved visitation til disse boformer.

Kommunen kan opfylde sin pligt om information over for borgeren ved straks – eller inden den fastsatte frist – at give ansøgeren en generel information om kommunens kriterier for at visitere til disse boligformer og oplyse om, hvorledes proceduren forventes at blive med hensyn til at få de nødvendige oplysninger frem i den konkrete sag. Kommunen skal endvidere oplyse om, hvor lang tid den skønner, at der vil gå, inden den har de nødvendige oplysninger for at kunne tage stilling til ansøgningen.

Det er ikke et krav, at myndigheden skal kunne oplyse enhver oplysning eller erklæring, der er behov for, inden sagen kan afgøres. Ofte vil det i praksis være således, at den efterfølgende sagsbehandling viser, at der måske er brug for andre typer af oplysninger end dem, som kommunen umiddelbart skønnede, at der ville blive brug for.

Det er forudsat, at kommunerne og amtskommunerne i forhold til typiske ansøgninger om hjælp i vidt omfang benytter standardiserede skriftlige informationer, som tilpasses i forhold til den konkrete ansøgning. Det er altså ikke et krav, at kommunen eller amtskommunen i hvert enkelt tilfælde udformer en helt individuel information.

Det skal fremhæves, at § 3 alene gælder for henvendelser fra borgere, som vil munde ud i en afgørelse, dvs. når beslutningen kan indbringes for de sociale ankemyndigheder. Det gælder også for ansøgninger om pleje og personlig bistand m.v. efter servicelovens § 69, hvor klagerådet er kompetent.

Bestemmelsen finder ikke anvendelse på beslutninger, der falder ind under begrebet bistandsudøvelse eller faktisk forvaltningsvirksomhed. Bistandsudøvelsen er de beslutninger, en myndighed træffer i forbindelse med at udføre en afgørelse efter den sociale lovgivning. Bistandsudøvelsen kan ikke indbringes for klagemyndighederne, men den enkelte beslutning kan være af så indgribende betydning for den enkelte, at der er tale om en afgørelse i forvaltningsretlig forstand. I et sådant tilfælde er bistandsudøvelsen undergivet Socialministeriets almindelige ressorttilsyn. Der henvises herom til de almindelige bemærkninger.

Som eksempler på faktisk forvaltningsvirksomhed kan nævnes pasning og pleje i et plejehjem, § 112-institution eller eget hjem, hvordan et konkret aktive-ringstilbud skal tilrettelægges, og drift af en pasningsordning for børn. I forbindelse med disse former for hjælp træffes der tit løbende en række beslutninger, men der er ikke tale om afgørelser, som ankemyndighederne kan efterprøve.

Men § 3 gælder, hvis der fx er tale om en ansøgning om hjemmehjælp, en plads i et plejehjem eller en børnehave. Så har borgerne her et krav på at få hurtigt besked og krav på, at myndigheden inden for egne fastsatte frister giver skriftlig besked, hvis fristerne ikke kan overholdes.

Der er ikke særlige sanktions-regler knyttet til § 3. Det er oplagt, at hvis en kommune eller en amtskommune ikke fastsætter en frist, vil dette være i strid med loven. Hvis administrationen i større omfang i det daglige ikke lever op til de frister, som kommunalbestyrelsen eller amtsrådet har fastsat, og hvis den ansvarlige myndighed undlader at justere ar-