

ADVOKAT OG REVISOR
SAMVIRKET A/S

Folketingets Ombudsmand

2023-34. Sagsbehandlingsrutiner og sagsbehandlingstid i sager om partsaktindsigt

FOU nr 2023.34
Sag nr. 23/03036
Ressort: Folketinget

Kilde: Retsinformation
https://www.retsinformation.dk/eli/fob/2023/34

Udlagt af Advokat og Revisor Samvirket A/S, AORS.DK

2023-34. Sagsbehandlingsrutiner og sagsbehandlingstid i sager om partsaktindsigt

Vurderingsstyrelsen sendte høringsbreve om ændret ejendomskategori til ejerne af 22.228 ejendomme, hvorefter styrelsen modtog indsigelser for næsten halvdelen af ejendommene. Størstedelen af indsigelserne modtog styrelsen i en automatiseret sagsgang, som indebar, at der ved modtagelsen blev sendt en automatisk genereret kvittering til ejeren af ejendommen med oplysning om en forventet sagsbehandlingstid på 10 uger. Mange ejere havde i indsigelsen også anmodet om aktindsigt.

Anmodningerne om aktindsigt blev i begyndelsen først identificeret, når ejerne rykkede for svar, eller når en sagsbehandler begyndte at behandle indsigelsen inden for fristen på 10 uger. Da styrelsen blev opmærksom på, at nogle af indsigelserne indeholdt anmodninger om aktindsigt, igangsatte styrelsen en visitation for at finde anmodningerne.

På tidspunktet for ombudsmandens undersøgelse havde styrelsen oprettet ca. 2.000 sager om partsaktindsigt vedrørende de omhandlede ejendomme. Fem sager var uafsluttede. Efter ombudsmandens opfattelse var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 32 arbejdsdage i de afsluttede sager for lang og ikke i overensstemmelse med fristen i forvaltningslovens § 16, stk. 2.

En væsentlig årsag til, at behandlingen af aktindsigtssagerne blev forsinket, var, at styrelsen ikke på tilstrækkelig måde havde indrettet sig på at kunne visitere indsigelserne, så de indeholdte anmodninger om partsaktindsigt kunne identificeres og behandles rettidigt.

Ombudsmanden anerkendte, at styrelsen tog målrettede skridt til at nedbringe sagsbehandlingstiden, da den blev opmærksom på problemstillingen. Samtidig måtte ombudsmanden konstatere, at disse skridt ikke ændrede på, at identifikationen af anmodningerne – og dermed det først mulige tidspunkt for sagernes behandling – var sket så sent, at indsatsen ikke afværgede, at sagsbehandlingstiden blev væsentlig længere end udgangspunktet på 7 arbejdsdage i § 16, stk. 2, i forvaltningsloven.

På den baggrund måtte styrelsens indledende håndtering af sagerne og sagsbehandlingstiden samlet set anses for meget beklagelig.

(Sag nr. 23/03036)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

Ombudsmandens udtalelse

1. Sagsforløb

Som led i Vurderingsstyrelsens arbejde med at udsende nye ejendomsvurderinger inddeles landets ejendomme i fire kategorier som enten ejerbolig, landbrugsejendom, skovejendom eller erhvervsejendom. Ejendomme, der skifter kategori, får en ny beskatning.

Vurderingsstyrelsen sendte i april 2023 høringsbreve om ændret ejendomskategori til ejerne af 22.228 ejendomme. Ejerne blev bedt om at gøre indsigelse, hvis de var uenige i den kategori, styrelsen forventede at give ejendommen. Styrelsen modtog indsigelser for 10.667 af ejendommene.

Størstedelen af indsigelserne blev modtaget i en automatiseret sagsgang, som indebar, at der ved modtagelsen blev sendt en automatisk genereret kvittering til ejeren af ejendommen med oplysning om en forventet sagsbehandlingstid på 10 uger for behandling af ejerens henvendelse. Indsigelserne blev efterfølgende behandlet af sagsbehandlere i en løbende proces.

Mange ejere havde i indsigelsen mod den varslede omkategorisering samtidig anmodet om aktindsigt. Disse anmodninger blev i begyndelsen først identificeret, når ejerne rykkede for svar på deres anmodning om aktindsigt, eller når en sagsbehandler begyndte at behandle indsigelsen inden for fristen på 10 uger. Da Vurderingsstyrelsen blev opmærksom på, at nogle af henvendelserne med indsigelser indeholdt anmodninger om aktindsigt, igangsatte styrelsen dog en egentlig visitation af indsigelserne med det formål at finde anmodningerne om aktindsigt. I første omgang blev ca. 10 medarbejdere allokeret til opgaven, hvilket senere blev øget til ca. 60 medarbejdere. Herefter kunne de aktindsigtsanmodninger, der var indeholdt i indsigelserne, identificeres i løbet af 4-5 arbejdsdage.

Vurderingsstyrelsen modtog på baggrund af høringsbrevene også anmodninger om aktindsigt gennem ejerens skattemappe, styrelsens digitale hovedpostkasse, telefon og fysisk brev. Disse anmodninger blev behandlet løbende, men dog også med en vis forsinkelse på grund af mængden af anmodninger. En øget mængde post, herunder også som følge af indsigelserne, betød, at styrelsen i en periode forøgede antallet af medarbejdere i postvisitationen fra ca. 4 til ca. 20 medarbejdere, herunder medarbejdere, der skulle indkøres.

Det er Vurderingsstyrelsens umiddelbare indtryk, at op imod 70 pct. af anmodningerne om aktindsigt blev indgivet i den ovenfor omtalte automatiske proces i forbindelse med indsigelser mod omkategorisering.

Mængden af anmodninger om partsaktindsigt, som styrelsen modtog efter udsendelse af høringsbrevene, medførte, at op mod 25 sagsbehandlere måtte allokeres til opgaven med at behandle sager om partsaktindsigt. Denne opgave varetages normalt af 1-2 sagsbehandlere på fuld tid og 5-6 øvrige medarbejdere på deltid.

Pr. 20. august 2023 havde Vurderingsstyrelsen oprettet 1.968 sager om partsaktindsigt, der var relateret til ejendomme, hvis ejere i april 2023 havde modtaget et høringsbrev. Samme dag havde styrelsen 5 anmodninger om partsaktindsigt, som ikke var afsluttet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i de 1.963 afsluttede sager fra modtagelsesdato til afgørelsesdato har Vurderingsstyrelsen opgjort til 32 (31,3) arbejdsdage.

Vurderingsstyrelsen har herudover identificeret et mindre antal sager om aktindsigt, der skulle behandles efter offentlighedsloven, og som var indgivet af ejere, hvis ejendom var omfattet af høringsbrevet om omkategorisering.

2. Min undersøgelse

Min undersøgelse vedrører Vurderingsstyrelsens generelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid for anmodninger om partsaktindsigt i de omhandlede sager om omkategorisering af ejendomme. Undersøgelsen har ikke omfattet en nærmere vurdering af de enkelte sager om partsaktindsigt.

Undersøgelsen er foretaget i medfør af § 17, stk. 2, i lov om Folketingets Ombudsmand (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

3. Vurderingsstyrelsens bemærkninger

Vurderingsstyrelsen har i sin udtalelse af 29. august 2023 bemærket, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de omhandlede sager hænger sammen med den usædvanligt store mængde anmodninger om partsaktindsigt, som styrelsen modtog, efter at høringsbrevene om omkategorisering blev udsendt. De op mod 25 medarbejdere, der måtte allokeres til at behandle anmodningerne om aktindsigt, havde endvidere ikke erfaring med arbejdsopgaven, hvilket medvirkede til den lange sagsbehandlingstid.

Situationen var ifølge Vurderingsstyrelsen enkeltstående. Der vil ikke igen ske en særskilt omkategorisering af ejendomme, som det var tilfældet i april 2023, da eventuelle omkategoriseringer fremadrettet vil ske som et led i vurderingen af de pågældende ejendomme.

Fremadrettet vil Vurderingsstyrelsen desuden tage initiativ til at sikre, at styrelsen ikke risikerer at modtage anmodninger om aktindsigt, som ikke opdages, og som dermed ikke behandles i overensstemmelse med loven. Det gælder, uanset hvordan anmodningerne indgives. Styrelsen vil i den forbindelse også overveje sin vejledning til borgerne om indgivelse af anmodninger om aktindsigt.

Hertil kommer, at styrelsen arbejder generelt med at effektivisere og it-understøtte visitation og sagsoprettelse af indgående henvendelser i postmodtagelsen. Derudover er styrelsen i gang med en styrket indsats for at rekruttere medarbejdere.

4. Retsgrundlag

Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, kan forlange at blive gjort bekendt med sagens dokumenter. Det følger af § 9, stk. 1, i forvaltningsloven (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014).

Myndigheden afgør efter lovens § 16, stk. 2, snarest, om partens anmodning om aktindsigt kan imødekommes. Anmodningen skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt.

Generelt bør en myndighed tilrettelægge sin sagsbehandling således, at der hurtigst muligt efter modtagelse af en henvendelse foretages en første gennemgang og vurdering af sagen. En sådan screening eller visitation, der foretages hurtigt efter

modtagelsen, kan medvirke til at sikre, at der ikke indtræder unødige forsinkelser. Fremgangsmåden giver bl.a. mulighed for hurtigt at afklare, om en sag er af hastende karakter og derfor bør prioriteres.

Jeg henviser til Justitsministeriets cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling mv. og til overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

5. Min vurdering

Efter min opfattelse har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 32 arbejdsdage til behandlingen af de anmodninger om partsaktindsigt, som Vurderingsstyrelsen modtog i forbindelse med udsendelse af høringsbrevene om omkategorisering af ejendomme i april 2023, været for lang og ikke i overensstemmelse med fristen i forvaltningslovens § 16, stk. 2.

Jeg henviser til, at anmodninger om partsaktindsigt efter denne bestemmelse skal afgøres "snarest" og som udgangspunkt inden 7 arbejdsdage. Endvidere har Vurderingsstyrelsen ikke oplyst om mere generelle forhold om sagernes omfang eller kompleksitet som begrundelse for, at den lovbestemte frist ikke blev overholdt.

Jeg forstår, at Vurderingsstyrelsen efter udsendelse af høringsbrevene i april 2023 modtog et usædvanlig stort antal anmodninger om partsaktindsigt, idet styrelsen samlet set i 2. kvartal 2023 oprettede 2.276 sager om aktindsigt mod 306 sager i 2. kvartal 2022.

Jeg har ikke grundlag for at konkludere, at styrelsen burde have forudset en sådan sagsstigning og på forhånd indrettet sig herpå. Efter min opfattelse bør en myndigheds sagsbehandlingsrutiner imidlertid mere generelt tilrettelægges på en sådan måde, at myndigheden er i stand til hurtigt at identificere anmodninger om aktindsigt, også i tilfælde, hvor myndighederne har et større sagstal end normalt.

I den foreliggende sag må jeg forstå Vurderingsstyrelsen således, at en væsentlig årsag til, at behandlingen af de omhandlede aktindsigtssager blev forsinket, var, at styrelsen ikke på tilstrækkelig måde havde indrettet sig på at kunne visitere de indsigelser, som styrelsen modtog fra ejendomsejerne, således at de indeholdte anmodninger om partsaktindsigt kunne blive identificeret og behandlet rettidigt.

Vurderingsstyrelsen foretog således ikke, fra det tidspunkt hvor sagerne begyndte at komme ind, nogen indledende visitation af indsigelserne og sikrede heller ikke på anden måde, at de omhandlede anmodninger om aktindsigt blev identificeret. Styrelsen blev først opmærksom på anmodningerne i forbindelse med, at ejerne rykkede for svar på deres anmodning om aktindsigt, eller at styrelsen indledte sin almindelige sagsbehandling af ejendomsejernes indsigelser i sagerne. Den forventede sagsbehandlingstid til behandling af indsigelserne var ifølge styrelsen 10 uger, og tidshorisonten herfor oversteg dermed væsentligt den lovbestemte frist for sagsbehandlingen i aktindsigtssager.

Jeg forstår, at styrelsens indledende håndtering af sagerne havde sammenhæng med, at størstedelen af indsigelserne fra ejendomsejerne blev modtaget i forbindelse med

en automatiseret sagsgang til behandlingen af indsigelser over omkategorisering af ejendommene.

Det er imidlertid en myndigheds ansvar at sikre, at dens sagsbehandling, herunder ved brug af it-systemer, understøtter lovgivningsmæssige og forvaltningsretlige krav. Jeg henviser til FOB 2022-13 og overblik #13 om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside. Hvis et it-system ikke i sig selv understøtter de forvaltningsretlige krav, skal myndigheden sikre, at kravene opfyldes på anden måde, herunder ved manuel sagsbehandling.

Jeg anerkender, at Vurderingsstyrelsen tog målrettede skridt til at nedbringe sagsbehandlingstiden, da den blev opmærksom på problemstillingen. Samtidig må jeg imidlertid konstatere, at disse skridt ikke ændrede på, at identifikationen af aktindsigtsanmodningerne – og dermed det først mulige tidspunkt for sagernes behandling – var sket så sent, at indsatsen ikke afværgede, at sagsbehandlingstiden blev væsentlig længere end udgangspunktet på 7 arbejdsdage i forvaltningslovens § 16, stk. 2.

På den angivne baggrund må Vurderingsstyrelsens indledende håndtering af sagerne og sagsbehandlingstiden i de omhandlede sager om partsaktindsigt efter min opfattelse samlet set anses for meget beklagelig.

Jeg har noteret mig styrelsens oplysninger om det igangværende arbejde med at effektivisere og it-understøtte visitationen og sagsoprettelsen af indgående post. Jeg har også noteret mig, at styrelsen vil tage initiativ til fremadrettet at sikre rettidig identifikation af anmodninger om aktindsigt, så de kan behandles i overensstemmelse med fristen i forvaltningslovens § 16, stk. 2.

Jeg foretager mig herefter ikke mere i sagen.