

Uholdbart at innbyggerne ikke får svar fra det offentlige

Kommunal Rapport 21.05.2025

Lang saksbehandlingstid og manglende svar fra kommuner og stat bekymrer sivilombud Hanne Harlem. Hun frykter for innbyggernes rettssikkerhet.

Kortversjonen

- Sivilombudet rapporterer økt antall klager på lang saksbehandlingstid.
- Lang ventetid og manglende svar kan true rettssikkerheten, sier Hanne Harlem.
- Kommuner og stat må følge lovbestemte krav til saksbehandlingstid.
- Ressursmangel er ofte brukt som unnskyldning for forsinkelser.
- Automatisering kan redusere saksbehandlingstiden betydelig.

Oppsummeringen er generert av Labrador AI, og kvalitetssikret av en journalist.

I en [særskilt melding til Stortinget](#) tar Sivilombudet for seg klagesaker knyttet til lang saksbehandlingstid og manglende svar fra kommuner og stat.

«Antallet klager på disse områdene har økt mye de siste årene, og utgjør nå 30 prosent av alle klager vi får. Lang saksbehandlingstid og manglende svar kan se ut til å være en systemsvikt, og kan utgjøre en trussel mot rettssikkerheten», skriver sivilombud Hanne Harlem i sin redegjørelse til Stortinget.

Lovbestemte krav

Harlem mener det er uholdbart at innbyggerne ikke får svar fra det offentlige, eller at de må vente i lang tid på viktige avgjørelser i livet.

«Forvaltningsorganene må følge lovbestemte krav til saksbehandlingstid, og plikter å si fra både til personene det gjelder og til overordnet myndighet når regelverket ikke følges», skriver Harlem, og påpeker at sent eller manglende svar svekker respekten for lover og regler, og ikke minst tilliten til myndighetene.

Hovedregelen er at saker kommuner og stat får til behandling, skal behandles «uten ugrunnet opphold». Men hva dette konkret innebærer, er ikke presisert i forvaltningsloven. Sivilombudet mener at hva som kan anses som rimelig tid, er avhengig av hva slags sak det er. Lang saksbehandlingstid vil være særlig problematisk i saker med stor individuell eller samfunnsmessig betydning.

Det samme gjelder i saker der lang saksbehandlingstid kan føre til tap av rettigheter og klager på vedtak, der gjennomføring av vedtaket er irreversibelt eller vedtak som mister aktualitet etter noe tid.

Reell økning

Sivilombudet mener økningen i antall klager ikke skyldes endring i praksis hos Sivilombudet, men at det er snakk om en faktisk økning i antall klager på tilfeller der forvaltningen lar være å svare.

Selv Sivilombudet rammes av problemet:

«Også ombudets egne ansatte opplever dette som utfordrende i arbeidet med å undersøke saker. I flere tilfeller må vi ta opp saker skriftlig, fordi det ikke er mulig å få kontakt med en saksbehandler som kan opplyse om status», skriver Harlem i sin rapport til Stortinget.

Klagene Sivilombudet mottar, er knyttet til Nav, utlendingsforvaltningen, offentlighet og innsyn, plan- og byggesaker, helse- og omsorgstjenester og politi- og påtaleområdet. I fjor var det en økning i klager på sen behandling av saker om rett til kommunale helse- og omsorgstjenester.

Disse klagene var rettet både mot kommunene og statsforvalterne.

Sivilombudet peker på at helse- og omsorgstjenester normalt er noe som er viktig for mottakeren. Når saksbehandlingstiden blir lang, er det risiko for at enkeltpersoner blir gående uten helsetjenester de trenger og har krav på etter loven.

Avslag på slike tjenester kan påklages til Statsforvalteren, men ifølge Sivilombudet viser flere saker at kommuner ikke forbereder og oversender klager til Statsforvalteren før etter lang tid. I konkrete saker har tiden strukket seg over mange måneder og opp mot ett år, skriver Sivilombudet.

Det er ikke bare kommuner som er trege. Også tiden som statsforvalterne bruker på å behandle sakene, kan bli lang.

Bryter lovgivers intensjon

Saksbehandlingstiden er også viktig i saker om rett til spesialundervisning i grunnskolen.

«Ettersom behandlingstiden ofte vil løpe parallelt med skoleåret, vil lang behandlingstid føre til direkte tap av rettigheter for elever som viser seg å ha krav på individuelt tilrettelagt opplæring. Sivilombudet har behandlet flere saker der saksbehandlingen i kommunene har strukket seg over store deler av eller hele skoleåret, med den følge at barn har stått uten den undervisningen de kan ha krav på i lang tid», skriver Sivilombudet, som legger til at flere måneder uten individuelt tilrettelagt opplæring er lenge for et barn, og vil normalt være vanskelig å ta igjen.

Også i saker som gjelder krav om innsyn i dokumenter etter offentlighetsloven eller etter reglene om partsinnsyn, kan det gå tregt å få svar. Sivilombudet mener saksbehandlingstiden i slike saker regelmessig er så lang at lovgivers intensjon ikke oppfylles.

Sivilombudet mener retten til innsyn er viktig for å avdekke kritikkverdige forhold i forvaltningen, og at innsynet er en sentral forutsetning for en åpen og opplyst debatt. Effekten av kritikk fra Sivilombudet på dette området, synes ikke å være stor. Det skjer ofte ikke noen varig forbedring når Sivilombudet kritiserer behandlingstiden, skriver Sivilombudet.

Mangler penger og folk

Ressursmangel er forvaltningens vanligste forklaring på lang saksbehandlingstid og manglende svar, skriver Sivilombudet. Ombudet påpeker at gjeldende regler for saksbehandling eller saksbehandlingstid ikke kan ignoreres fordi man ikke har ressurser.

Budsjettmessige begrensninger er ikke en lovlig grunn til å bryte lovkrav, understreker Sivilombudet.

Sivilombudet mener saksbehandlingsprosessen og intern organisering også har stor betydning for effektiviteten. Mangelfulle rutiner kan føre til at henvendelser ikke besvares. «Dagens digitale løsninger burde gjøre det relativt enkelt å gi tilbakemelding og statusoppdateringer», skriver Sivilombudet.

Ombudet mener automatisering kan redusere saksbehandlingstiden betydelig og samtidig frigjøre ressurser. Samtidig peker de på at muligheten for en slik digitalisering og effektivisering varierer saksfelt til saksfelt.