

# Saksbehandlingstid for saker som henvises til ny behandling i underinstansen

16.12.2022 (2022/4160)

Under behandlingen av en anke til Trygderetten kom Nav Klageinstans til at saken ikke var tilstrekkelig opplyst, og besluttet at den skulle sendes tilbake til Nav Arbeid og ytelser for ny behandling. Saken ble ikke undergitt noen form for prioritering, men ble behandlet som en ny sak i underinstansen. Klageren henvendte seg til Sivilombudet, og viste til at den samlede saksbehandlingstiden var lang og at saken burde prioriteres.

Sivilombudet tok saken opp med Arbeids- og velferdsdirektoratet som ble spurt om Navs rutiner for å prioritere saker som ble hjemsendt fra Nav Klageinstans. Direktoratet var enig i at hjemsendte saker skulle prioriteres, og at det var beklagelig at dette ikke ble gjort i saken ombudet tok opp. Direktoratet vil orientere Nav Arbeid og ytelser, Nav Familie- og pensjonsytelser og Nav Klageinstans for å sikre at rutiner for prioritering av hjemsendte saker er på plass og blir fulgt.

## Sakens bakgrunn

A (heretter klageren) søkte 1. mars 2021 om å få forhøyet uføreggraden sin fra 90 prosent til 100 prosent. Søknaden ble avslått 15. april 2021 av Nav Arbeid og ytelser. A påklaget vedtaket, men fikk ikke medhold hos Nav Klageinstans, som avgjorde saken 26. august 2021. A anket vedtaket til Trygderetten, men Nav Klageinstans besluttet 25. februar 2022, under forberedelsen av ankesaken, at saken skulle sendes tilbake til førsteinstansen for ny behandling. Klageinstansen viste til at saken ikke var godt nok opplyst.

Nav Arbeid og ytelse innhentet flere opplysninger og gjorde en ny vurdering av saken 10. juni 2022. Søknaden ble avslått på nytt, med tilnærmet samme begrunnelse som tidligere. A påklaget vedtaket samme dag, men fikk ikke beskjed om når han kunne forvente svar på klagen. A purret på saksbehandlingstiden. Den 5. august 2022 fikk han beskjed om at klagen ville bli behandlet innen seks måneder.

Etter denne beskjeden henvendte A seg til ombudet. I klage 11. august 2022 viste han til at saken nå hadde vært innom klageinstansen to ganger, og at saken hadde versert siden mars 2021. Han ba om at ombudet blant annet så nærmere på saksbehandlingstiden i saken.

## Våre undersøkelser

Ombudet har undersøkt saker om lang saksbehandlingstid i Nav tidligere. I en uttalelse 22. juni 2015 (SOM-2015-1135) tok ombudet opp en sak med Arbeids- og velferdsdirektoratet der et vedtak ble opphevet av Trygderetten og hjemsendt til ny behandling i Nav. (Begrepet «hjemvist» er tidligere brukt om tilsvarende situasjon.) I undersøkelsen ba ombudet direktoratet redegjøre for om Nav prioriterte saker som ble hjemsendt av Trygderetten. Direktoratet svarte den gang at hjemsendte saker fra både Nav Klageinstans og Trygderetten skulle ha høy prioritet.

Etter en gjennomgang av klagen fra A, og for å følge opp ombudets uttalelse fra 2015, valgte vi å ta opp saken med Arbeids- og velferdsdirektoratet.

I undersøkelsen herfra 14. oktober 2022 ble Arbeids- og velferdsdirektoratet spurt om hvordan Nav i dag prioriterer saker som hjemsendes fra Nav Klageinstans til ny behandling i førsteinstans. Vi viste til ombudets undersøkelse fra 2015, og at Nav den gang la til grunn at hjemsendte saker skulle ha høy prioritet. I undersøkelsen tok vi også opp klagerens konkrete sak med direktoratet. Vi viste til at saken hans, dersom han også anket Nav Klageinstans' nye vedtak, ville ha versert hos Nav i nesten to år før den kom til Trygderetten. Det ble også pekt på at Trygderetten for tiden har 12-14 måneders saksbehandlingstid. Direktoratet ble spurt om hvordan saksbehandlingstiden ble vurdert opp mot forvaltningsloven § 11 a og prinsippet om god forvaltningsskikk.

Arbeids- og velferdsdirektoratet svarte 25. november 2022 at hjemsendte saker skal prioriteres. Det ble vist til at Nav Arbeid og ytelse skulle markere og prioritere saker som dette. I denne konkrete saken ble imidlertid rutinene for prioritering ikke fulgt. Direktoratet svarte videre at de ville be Nav Arbeid og ytelse, Nav Familie- og pensjonsytelse og Nav Klageinstans om å sikre at rutiner for prioritering av saker er på plass og blir fulgt.

På ombudets spørsmål om forvaltningsloven § 11 a, svarte direktoratet at saken til A hadde fått ubegrunnet liggetid på flere stadier av saksbehandlingen. Det ble også vist til at Nav Arbeid og ytelse ved to anledninger i saksgangen skulle ha sendt varsel om forventet saksbehandlingstid til klageren, men at dette ikke ble gjort. Direktoratet vurderte at dette brøt med kravet om at saker skal avgjøres uten ugrunnet opphold, samt kravene til foreløpig svar etter forvaltningsloven § 11 a.

Avslutningsvis i svaret på undersøkelsen skrev Arbeids- og velferdsdirektoratet at de ville gjøre følgende for å følge opp ombudets undersøkelse:

- «1. Sende ut ytterligere informasjon til alle våre enheter om at hjemsendte saker skal ha høy prioritering.
2. Be alle enheter rapportere om hvilke rutiner og tiltak som er på plass for å sikre at dette etterleves.
3. Be NAV Klageinstans om å prioritere behandlingen av As uføresak.»

## Sivilombudets syn på saken

Det følger av forvaltningsloven § 11 a første ledd at en sak skal forberedes og avgjøres «uten ugrunnet opphold». Ombudet har tidligere lagt til grunn at bestemmelsen stiller krav både til behandlingstiden og hva som er akseptable årsaker til opphold i saksbehandlingen. Vilkåret «uten ugrunnet opphold» er skjønnsmessig, og det nærmere innholdet vil kunne variere etter blant annet sakens art og omfang, samt tilgjengelige ressurser i forvaltningsorganet. De øvrige saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven, blant annet kravet til en forsvarlig opplysning av saken i forvaltningsloven § 17 første ledd, vil kunne begrunne en lengre saksbehandlingstid i kompliserte og prinsipielle saker.

Grunnleggende likhetshensyn tilsier at saker i utgangspunktet bør behandles i den rekkefølgen de kommer inn. Etter omstendighetene kan det imidlertid være nødvendig og i tråd med god forvaltningsskikk at enkelte saker eller sakstyper gis særlig prioritet, se blant annet Høyesteretts avgjørelse i Rt-2006-1519 avsnitt 38. At det kan være grunn til å prioritere saker som har blitt hjemsendt for ny behandling, var et tema i uttalelsen vist til ovenfor, 22. juni 2015 (SOM-2015-1395), samt ombudets uttalelser 9. mai 2018 (SOM-2017-2935) og 15. desember 2020 (SOM-2020-2152). De to sistnevnte uttalelsene gjelder prioritering av saker som blir hjemsendt fra Trygderetten for ny behandling i Helseklage.

Saken ombudet har tatt opp viser at den samlede behandlingstiden i forvaltningen kan bli uforholdsmessig lang dersom saken av ulike grunner henvises til ny behandling i førsteinstansen. Lang saksbehandlingstid er generelt en belastning for den det gjelder. At saken hjemsendes til ny behandling i førsteinstans, vil klageren som regel ikke ha kontroll over. Det er derfor særlig uheldig at behandlingstiden i slike saker blir uforholdsmessig lang. For at saker som hjemsendes ikke skal få unødvendig liggetid, er det viktig at forvaltningen har systemer og rutiner for å fange opp sakene. Når forvaltningen blir kjent med hjemsendte saker – enten det er fra Nav Klageinstans eller Trygderetten – er det viktig at disse prioriteres og behandles raskt.

I denne konkrete saken søkte klageren om forhøyet uføregrad 1. mars 2021. Dersom Nav Klageinstans ikke tar klagen over det nye vedtaket fra Nav Arbeid og ytelser til følge og det blir aktuelt med anke til Trygderetten, må A regne med at saken har vært til behandling i Nav-systemet i nesten to år før den kan sendes videre. Med en saksbehandlingstid i Trygderetten på i snitt 12-14 måneder, risikerer klageren at endelig avgjørelse først foreligger nærmere tre år etter at søknaden ble sendt. Arbeids- og velferdsetaten kan ikke klandres for saksbehandlingstiden i

Trygderetten, men det er like fullt uheldig for den enkelte som rammes av at den samlede saksbehandlingstiden blir så lang.

På bakgrunn av redegjørelsen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, forstår ombudet at Nav Arbeid og ytelse har rutiner for å prioritere hjemsendte saker. Rutinene ble beklageligvis ikke fulgt i den konkrete saken. Ombudet er derfor positiv til at Nav Klageinstans nå er bedt om å prioritere behandlingen av klagerens uføresak. Videre mener ombudet det er et hensiktsmessig initiativ direktoratet har tatt overfor Nav Arbeid og ytelse, Nav Familie- og pensjonsytelse og Nav Klageinstans for å sikre at rutiner for prioritering av hjemsendte saker er på plass og blir fulgt.

## Konklusjon

Sivilombudet mener det er viktig at saker som av særskilte grunner har versert lenge i forvaltningen, for eksempel fordi de er blitt hjemsendt for ny behandling, prioriteres.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har forklart hvorfor saksbehandlingstiden ble lang i saken som ombudet har tatt opp. Sivilombudet er positiv til at saken nå er gitt prioritet, og at direktoratet vil orientere Nav Arbeid og ytelse, Nav Familie- og pensjonsytelse og Nav Klageinstans om å sikre at rutiner for prioritering av hjemsendte saker er på plass og blir fulgt.

16.12.2022 (2022/4160)