



KEND SPILLEREGLERNE

Om sagsbehandling
på det sociale område

13 rigtige svar til
mennesker med handicap
og deres nærmeste

Indhold

Indledning	3
Den rigtige afgørelse	3
1. Vejledningspligten – hvad går den ud på?	4
2. Hvordan søger du om hjælp?	5
3. Hvem skal sørge for at skaffe oplysninger til din sag?	6
4. Kan andre hjælpe og deltage i din sag – måske møde for dig?	7
5. Hvad skal en kommune gøre notater om?	8
6. Hvorfor og hvordan får du aktindsigt?	9
7. Hvornår kan du komme med bemærkninger til din sag?	10
8. Kan du sætte en sag i stå for at komme med et nyt indlæg?	10
9. Kan du forlange en skriftlig afgørelse?	11
10. Begrundelse – hvad skal den indeholde?	11
11. Hvad må kommunen normalt oplyse om dig over for andre?	12
12. Hvor lang tid må kommunen være om at behandle din sag?	13
13. Hvordan klager du?	14
Hvilke regler er der henvist til i denne pjece?	bagside

Indledning

Denne pjece forsøger at give svar på en række praktiske spørgsmål, som man kan komme ud for, når man har en sag under behandling hos de sociale myndigheder. Pjecen retter sig både til de enkelte medlemmer og til tillidsrepræsentanterne i DH's medlemsorganisationer.

Der er vigtigt at kende de spilleregler, der gælder for sagsbehandlingen. Inden du svarer på spørgsmål og giver oplysninger til forvaltningen, bør du være velforberedt og kende de vigtigste betingelser for det, du søger om. Kontakt din medlemsorganisation eller andre, der har erfaring fra tilsvarende sager.

Enhver forvaltning eller myndighed har pligt til at yde vejledning til borgerne inden for dens sagsområde. Begynd med at anmode om vejledning.

Pjecen er bygget op som en række spørgsmål og svar på områder, som er fælles for de fleste sagstyper. Hvert afsnit slutter med en oplysning om, hvad DH anbefaler. Henvisning til lovbestemmelser findes bagest i pjecen.

Den rigtige afgørelse

En rigtig afgørelse er, sådan som begrebet anvendes i denne vejledning, en afgørelse, der opfylder de formelle sagsbehandlingsregler – spillereglerne – og dermed følgende krav:

- 1) Vejledningspligt, se afsnit 1
- 2) Notatpligt, se afsnit 5
- 3) Aktindsigt, se afsnit 6
- 4) Partshøring, se afsnit 7
- 5) Sagen er fuldt oplyst, se afsnit 3
- 6) Afgørelsen er skriftlig, se afsnit 9
- 7) Afgørelse inden for rimelig tid og kommunens sagsbehandling, se afsnit 12
- 8) Begrundelsen er dækkende og forståelig, se afsnit 10
- 9) Tavshedspligt, se afsnit 11

Overholdelse af disse spilleregler har stor betydning for sagens udfald.

Den rigtige sagsbehandling øger retssikkerheden og fremmer dermed også mulighederne for en indholdsmæssig rigtig afgørelse.

1. Vejledningspligten – hvad går den ud på?

Kommunen har pligt til at rådgive og vejlede, herunder henvise til den rigtige myndighed. Kommunen skal ikke kun være opmærksom på mulighederne for hjælp efter den sociale lovgivning; I mange tilfælde kan det være relevant at pege på muligheder i andre lovgivninger eller andre dele af den kommunale forvaltning.

Kommunen skal ikke kun rådgive og vejlede om regler og tilbud, når borgeren beder om det, men også på eget initiativ.

Rådgivning og vejledning er en social ydelse, som kan ydes enten alene eller sammen med anden hjælp. Der kan klages over afslag på rådgivning og vejledning.

Hvis kommunens vejledning viser sig at have været forkert eller mangelfuld, hvorfor kommunen senere f.eks. ændrer på satser og tilbud, så har du ret til at blive stillet, som om kommunens oprindelige vejledning var korrekt. Hvis du lider et økonomisk tab som følge af kommunens fejl, kan kommunen i nogle tilfælde være erstatningspligtig.

Reglerne her skal bidrage til, at du forstår sagsbehandlingen, og at sagen afgøres af den rigtige myndighed.

DH anbefaler, at du henviser til denne vejledningspligt, såfremt din ansøgning afvises med henvisning til en enkelt lovbestemmelse.



2. Hvordan søger du om hjælp?

Der er ingen formkrav til, hvordan du søger om støtte. Du kan således søge både mundtligt og skriftligt. Myndighederne – hvad enten det er kommunen eller andre – har pligt til at vejlede dig. Du kan derfor altid begynde med at bede om vejledning. Så får du at vide hos hvem, bistand skal søges, og efter hvilke regler.

Når du søger om hjælp, skal du sikre dig, at kommunen ved, at du har søgt om hjælp og ikke kun har bedt om rådgivning. Det er derfor altid en god idé at bede kommunen om en kvittering på, at du har søgt om hjælp. En sådan kvittering kan også dokumentere, hvornår du har søgt om hjælp. Bed om at få en skriftlig bekræftelse på, at din ansøgning er modtaget.

Det er praksis på de fleste områder, at der ikke ydes hjælp eller bistand til noget, man selv har betalt, inden der er kommet svar på en ansøgning eller en klage. I den forbindelse er en kvittering for ansøgningen også nyttig.

Hvis du ønsker at tale med den, der behandler din sag, skal du bede om et møde med sagsbehandleren. Du har ret til at få et møde, så du kan forelægge din sag mundtligt. Du har også ret til at få sagsbehandlingen sat i stå, indtil et sådant møde har været afholdt. Får du afslag på dette, skal du anmode om en begrundelse og evt. anke afslaget til det sociale nævn.

DH anbefaler, at du altid selv sørger for at kunne dokumentere, hvad du har søgt om hjælp til, hvornår og til hvem, du har gjort det. Det kan du f.eks. gøre ved at sende en skriftlig ansøgning, selv beholde en kopi og få en skriftlig bekræftelse på, at din ansøgning er modtaget.

DH anbefaler, at du beder om at få alle betydende udsagn fra kommunen skriftligt.

3. Hvem skal sørge for at skaffe oplysninger til din sag?

Det er udtrykkeligt i loven bestemt, at det er kommunen, der har ansvaret for at indhente alle nødvendige oplysninger for, at din sag kan blive korrekt afgjort. Du skal naturligvis give de oplysninger, du er i besiddelse af og fortælle, hvor kommunen kan indhente manglende oplysninger. Det kan både dreje sig om offentlige og private instanser.

Du vil blive anmodet om at give dit samtykke til at indhente de nødvendige oplysninger. Kommunen kan i særlige tilfælde indhente oplysninger uden dit samtykke, men skal forinden have forsøgt at få dit samtykke.

Du skal være opmærksom på, at det i praksis er helt umuligt for sagsbehandleren at have kendskab til enhver konsekvens af at

leve med handicap, og at det derfor ofte er nødvendigt for dig at fortælle ting, som efter din mening er en selvfølge, at sagsbehandleren selv ved. Du kan ikke være sikker på, at sagsbehandleren – eller en lægekonsulent – ved noget som helst om lige nøjagtigt dit handicap.

DH anbefaler, at du sikrer dig, at sagen er oplyst fuldt ud, særligt med hensyn til alle faktiske forhold. Det er altid vigtigt at få den rette afgørelse fra begyndelsen, se afsnit 13: "Hvordan klager du?".

DH anbefaler, at du beder om at se sagens akter, inden den afgøres. Så kan du rådføre dig med andre om, hvorvidt der mangler noget i sagen.



4. Kan andre hjælpe og deltage i din sag – måske møde for dig?

Enhver kan som hovedregel lade sig repræsentere af andre. En myndighed kan dog forlange, at du selv medvirker, når dette er af betydning for sagens afgørelse. Repræsentation kan ske på to forskellige måder. Enten ved en bisidder eller en partsrepræsentant. Forskellen mellem de to måder er:

Bisidder

Alle har ret til, at en anden person – en bisidder – deltager som støtte i mødet med forvaltningen. Du vælger selv, hvem det skal være. En bisidder lytter, gør notater og giver råd. Formelt set har en bisidder ikke taleret, men i praksis deltager en bisidder ofte i samtalen med myndigheden.

Det er hensigtsmæssigt, at du på forhånd drøfter det forestående møde med din bisidder, så bisidderen er klar over, hvad du har brug for at få sagt og brug for at spørge om. Så kan bisidderen holde styr på, at du får sagt og spurgt om det hele. I bør også drøfte, om du foretrækker, at din bisidder sidder ved siden af dig eller overfor dig, så I kan have øjenkontakt.

Partsrepræsentant

En partsrepræsentant påtager sig – på samme måde som en advokat eller revisor – at føre sagen. Det betyder, at det er partsrepræsentanten, der skal høres i sagen, og som modtager afgørelsen. Du vælger selv i givet fald, om du vil lade dig repræsentere af en anden, og i bekræftende fald af hvem.

Du vælger også selv, om du vil lade dig repræsentere under hele sagen eller eventuelt kun under en del af den - eller ved et enkelt møde.

DH anbefaler, at man gør brug af en bisidder, når man går til et møde i forvaltningen. Det er klogt at ringe, maile eller skrive til forvaltningen og oplyse, at man medbringer en bisidder, og hvem denne er.



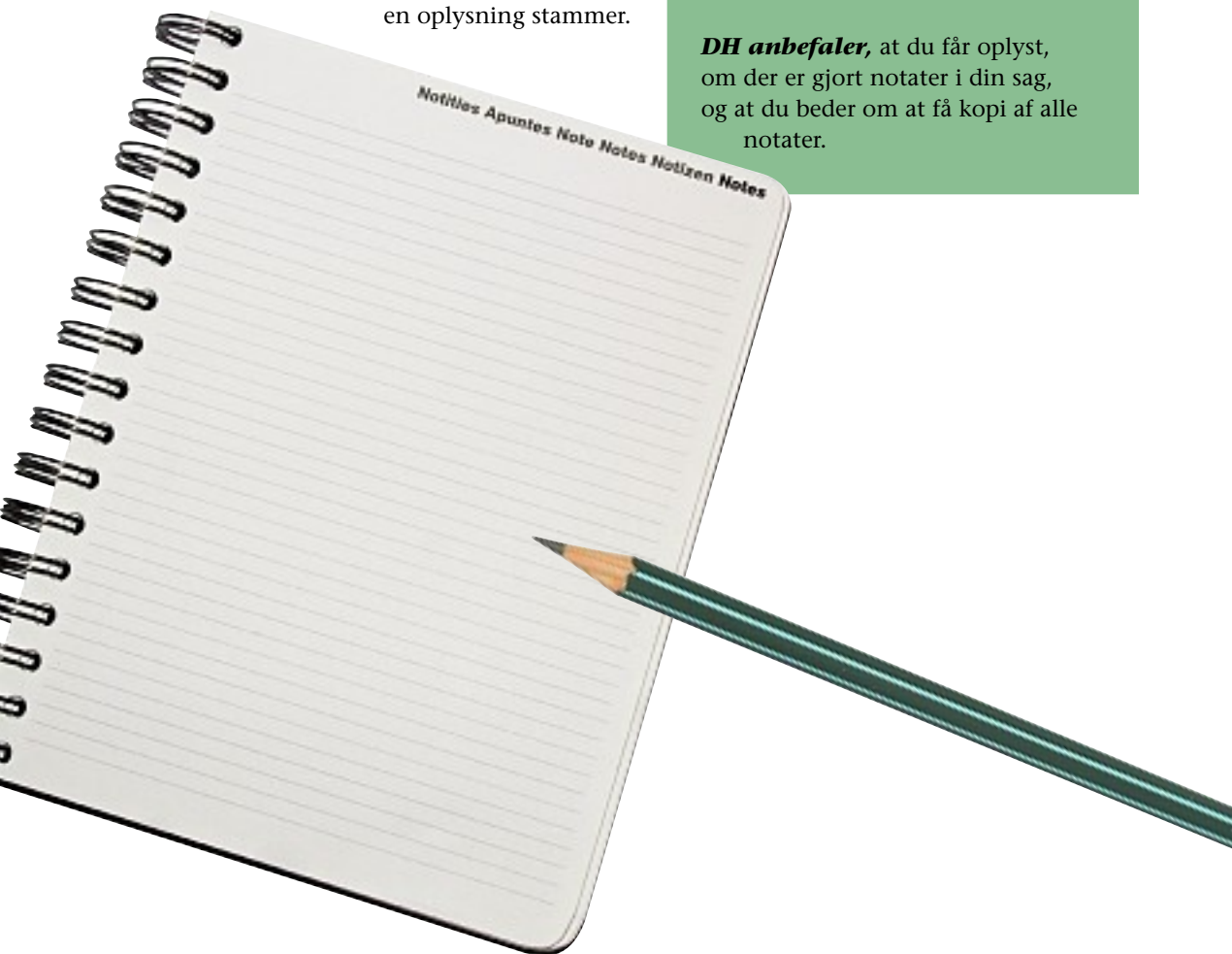
5. Hvad skal en kommune gøre notater om?

En forvaltningsmyndighed – som f.eks. en kommune - har notatpligt. Notatpligten omfatter alle oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, som er af betydning for sagens afgørelse. Oplysninger som ikke allerede fremgår af sagens dokumenter og bilag. Den gælder uanset, hvordan oplysningerne er kommet til kommunens kendskab. Notatpligten omfatter såvel mundtlige som skriftlige oplysninger, uanset hvor de kommer fra. Det kan f.eks. være fra dig, en anden sagsbehandler, en anden myndighed eller fra et register eller en anden sag. Notatet bør angive, hvorfra en oplysning stammer.

Forvaltningen skal også gøre notater om bl.a. myndighedens egne iagttagelser, undersøgelser, målinger, økonomiske beregninger og oplysninger eller sagkyndige erklæringer, lægeerklæringer eller lignende. Oplysninger, som er af bevismæssig betydning, eller som skaber klarhed om sagens faktiske omstændigheder, skal der også gøre notater om.

Du har altid ret til at blive gjort bekendt med de notater, der ligger i din sag. Notater er omfattet af aktindsigt.

DH anbefaler, at du får oplyst, om der er gjort notater i din sag, og at du beder om at få kopi af alle notater.



6. Hvorfor og hvordan får du aktindsigt?

Ved at bede om aktindsigt kan man kontrollere, at myndigheden ligger inde med alle oplysninger, og at de er korrekte. Det giver mulighed for at rette forkerte eller upræcise oplysninger. I en klagesag kan det også være relevant at bede om fornyet aktindsigt hos klageinstansen. Dels kan der være fremkommet nye oplysninger, dels kan man kontrollere, hvilke dokumenter kommunen har fremsendt til ankeinstansen.

Alle har ret til at se de breve, erklæringer, beregninger, notater m.v., der ligger i ens egen sag. Man kan anmode om at få kopier af sagens akter. Er der tale om særlig omfattende sagsakter, kan myndigheden dog henvise dig til at gennemlæse akterne hos myndigheden.

En begæring om aktindsigt skal som udgangspunkt afgøres af myndigheden/kommunen inden for 10 dage. Hvis man ikke får aktindsigt, kan man klage til det sociale nævn.

Vær opmærksom på, at når der er anmodet om aktindsigt, skal myndigheden udsætte sagens afgørelse, indtil borgeren har fået adgang til at gøre sig bekendt med akterne.

Vær endvidere opmærksom på, at kommunen som hovedregel har pligt til at give løbende aktindsigt med regelmæssige mellemrum. Det betyder, at myndigheden af sig selv skal sende kopi af alle akter, notater m.v. til dig efterhånden, som de indgår i sagen.

DH anbefaler, at man altid benytter sig af retten til løbende aktindsigt. Men man skal gøre det i god tid, inden afgørelsen træffes. Formålet er at finde ud af, om kommunen har de oplysninger, den skal have, og rette de oplysninger som er forkerte.

DH anbefaler, at din begæring om aktindsigt suppleres med: "Endvidere anmoder jeg om løbende aktindsigt i alle nye oplysninger, som indgår i min sag."

7. Hvornår kan du komme med bemærkninger til din sag?

En forvaltningsmyndighed/kommunen har pligt til at høre dig i sagen, hvis den har fået oplysninger, som du må antages ikke at kende. Det kaldes partshøring. Pligten til partshøring gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for borgeren eller er af væsentlig betydning.

At partshøre betyder med andre ord, at du får tilsendt eller udleveret dokumenter i sagen, som du ikke forventes at kende indholdet af, eller som du ikke ved, indgår i sagen. I praksis betyder det, at kommunen skal partshøre over alle oplysninger, som borgeren ikke selv har bidraget med til sagen og heller ikke har fået kopi af.

Du skal dels have mulighed for at sætte dig ind i de nye oplysninger, dels have mulighed for at komme med bemærkninger til

oplysningerne inden for en rimelig frist, som kommunen fastsætter. Du kan - efter begæring - altid få denne frist forlænget i en passende kortere periode, medmindre der gælder en lovbestemt svarfrist for den pågældende afgørelse, hvilket er sjældent.

Hvis kommunen glemmer at partshøre - ikke overholder sin høringspligt - er afgørelsen som udgangspunkt ugyldig.

DH anbefaler, at du altid kontrollerer, om partshøringen er blevet overholdt. Det kan du gøre ved at begære aktindsigt og gennemgå sagens akter.

8. Kan du sætte en sag i stå for at komme med et nyt indlæg?

Du har under hele sagsforløbet mulighed for at anmode kommunen om, at sagens afgørelse udsættes, hvis du f.eks. ønsker at komme med en udtalelse eller ønsker at komme med supplerende oplysninger. Der er dog undtagelser herfor, bl.a. hvis udsættelsen vil medføre overskridelse af en lovbestemt frist for sagens afgørelse.

DH anbefaler, at du anmoder om udsættelse, hvis du mener, der mangler oplysninger i sagen, som du ønsker at bidrage med.

DH anbefaler, at du samler informationerne til kommunen, så du ikke udsætter sagen mere end højst nødvendigt ved løbende at fremkomme med nye oplysninger.

9. Kan du forlange en skriftlig afgørelse?

Ja, som hovedregel kan du forlange en skriftlig afgørelse. Skriftlige afgørelser skal være ledsaget af en begrundelse. Begrundelse kan dog udelades, hvis afgørelsen giver dig fuldt ud medhold.

Er en afgørelse meddelt mundtligt, kan du efterfølgende forlange en skriftlig afgørelse, medmindre afgørelsen giver dig fuldt ud medhold. Myndigheden skal besvare din henvendelse inden 14 dage, men altid hurtigst muligt.

Skriftlighed er den bedste form for bevis sikring. Mundtlige aftaler kan så godt som aldrig dokumenteres.

DH anbefaler, at du skriver, både når du søger om noget og klager (anker) over en afgørelse eller andet. Hvis du gør det mundtligt over for din sagsbehandler, skal du samtidig bede om at få dette bekræftet skriftligt af sagsbehandleren inden en uge. Sker dette ikke, bør du selv søge eller klage skriftligt.

DH anbefaler, at du altid forlanger en skriftlig afgørelse, hvis du ikke får fuldt medhold.

10. Begrundelse – hvad skal den indeholde?

En afgørelse, som giver helt eller delvist afslag på en ansøgning om hjælp, skal begrundes. Begrundelsen skal indeholde tre dele:

- 1) Kommunens konkrete vurdering.
- 2) De oplysninger, der er lagt vægt på.
- 3) De juridiske regler, der er anvendt ved afgørelsen (afgørelsens hjemmel).

Det er vigtigt, at du forstår begrundelsen for afgørelsen. Ankestyrelsen har udarbejdet en god vejledning, der hedder "At skrive en af-

gørelse". Den er enkel og klar og giver et godt indtryk af, hvad der kræves af en fuldt dækkende og forståelig begrundelse.

Hvis begrundelsen ikke lever op til kravene, kan det medføre, at afgørelsen ikke gælder.

DH anbefaler, at du kontrollerer, om begrundelserne lever op til kravet om at være fuldt dækkende og forståelig.

11. Hvad må kommunen normalt oplyse om dig over for andre?

Udgangspunktet er, at de ansatte i en offentlig forvaltning har tavshedspligt. Det vil sige, de ansatte må ikke videregive oplysninger om dig - hverken til andre forvaltningsmyndigheder eller til personer uden for forvaltningen. Men der er undtagelser. Man skelner mellem oplysninger om rent private forhold og almindeligt fortrolige oplysninger.

Oplysninger om private forhold

Rent private forhold drejer sig bl.a. om race, religion og hudfarve, politiske, foreningsmæssige, seksuelle og strafbare forhold samt oplysninger om helbredsforhold. Videregivelse af oplysninger om sådanne rent private forhold må kun ske i ganske særlige tilfælde, og normalt kun, hvis du giver dit samtykke til det.

Almindeligt fortrolige oplysninger

Almindeligt fortrolige oplysninger drejer sig bl.a. om økonomi, boligforhold, arbejds- og

ansættelsesforhold. Videregivelse af oplysninger til andre forvaltningsmyndigheder, som er almindeligt fortrolige, må finde sted, når de er af væsentlig betydning for løsning af andre forvaltningsmyndigheders opgaver. Men de må ikke videregives til private.

Kommunens tavshedspligt er ikke mindst relevant i forhold til, med hvem de må drøfte borgerens sag. For eksempel når en 3. part er inde i billedet som leverandør af den service, kommunen har bevilget, eller når en borger har personlig assistance. Kommunen kan ikke frit udveksle oplysninger med 3. part.

DH anbefaler, at du klager, hvis du anser tavshedspligten for tilsidesat.



12. Hvor lang tid må kommunen være om at behandle din sag?

Kommunen skal behandle alle ansøgninger og spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt. Kommunen er samtidig forpligtet til at fastsætte generelle frister for, hvornår der skal være truffet en afgørelse. Fristerne skal offentliggøres.

Fristerne kan afhænge af de enkelte sagstyper. Du skal have skriftlig besked, hvis fristen for at træffe afgørelse i en konkret sag ikke kan overholdes. Det skal oplyses, hvor lang tid du herefter kan forvente, der vil gå, før forvaltningen træffer en afgørelse.

Der er ingen regler for, hvor korte eller lange fristerne skal være. Det er op til de enkelte kommuner at træffe afgørelse herom og offentliggøre hvilke frister, der gælder i kommunen.

Du skal være opmærksom på, at fristerne nogle gange er fastsat i selve loven, og så er det dem, der gælder. For eksempel fremgår det af pensionsloven, at kommunen skal træffe afgørelse i en pensionssag senest tre måneder efter, at sagsbehandlingen er påbegyndt.

God forvaltningsskik kræver, at alle sager behandles hurtigst muligt. En sag må ikke ligge stille. Langvarig sagsbehandling kræver en særlig god og saglig årsag til, at den ikke kunne afsluttes hurtigere.

Ved behandling af klagesager gælder særlige regler, se herom i afsnit 13: "Hvordan klager du?".

Hvornår begynder fristen at løbe?

Fristen regnes normalt fra det tidspunkt, hvor forvaltningen er klar over – eller burde

være klar over - at en borger har brug for hjælp. Sagsbehandlingen varer indtil borgeren har fået sin afgørelse. Men der er ikke klare anvisninger i loven på dette område. Fristen regnes dog senest fra forvaltningens modtagelse af din klare, skriftlige og daterede begæring.

Kommunen er forpligtet til at offentliggøre fristerne, men ikke på en bestemt måde. Det vil sige, det kan ske på internettet, i lokalpressen, kommunale vejvisere e.l. Informationerne skal være tilgængelige for alle.

Sanktioner

Kommunen bliver ikke straffet, hvis den ikke overholder de svarfrister, den selv har fastsat. Der er ingen særlige regler om sanktioner. Men de sociale nævn og Ankestyrelsen kan og bør i forbindelse med behandling af klagesager se efter,

- 1) om borgeren har fået sin afgørelse inden for den fastsatte frist
- 2) om borgeren har fået skriftlig besked, hvis fristen ikke er overholdt og
- 3) om afgørelsen er truffet inden for rimelig tid.

Hvis en myndighed ikke fastsætter en frist, kan man klage til borgmesteren eller til statsforvaltningen, der fører tilsyn med kommunerne.

DH anbefaler, at du begærer oplysning om, hvilken sagsbehandlingsfrist, der er fastsat for din sag.

13. Hvordan klager du?

Der findes ingen krav til, hvordan din klage skal se ud. Du kan både klage mundtligt og skriftligt. Du bør altid klage skriftligt. Det er en fordel at udtrykke sig klart, kort og let forståeligt.

En skriftlig klage kan sendes som brev, pr. fax eller via e-mail. Husk at datere klagen - og gem en kopi. Man kan efterfølgende bede om myndighedens bekræftelse af, at klagen er modtaget og med oplysning om, hvornår svar kan forventes.

En klage kan bygges op på følgende måde:

- Skriv præcist, hvad du klager over, og det du søger om
- Skriv, hvorfor du mener afgørelsen er forkert
- Skriv, hvad du vil have ændret
- Skriv din kritik af den begrundelse, som afgørelsen indeholder
- Oplys dine øvrige ønsker: f.eks. indsigt i sagens akter, partshøring eller en personlig samtale om sagen
- Bland ikke flere sager sammen. Skriv en særskilt klage i hver enkelt sag.
- Vedlæg evt. en kopi af den afgørelse, du klager over

Kommunen skal give klagevejledning, når en afgørelse er truffet, hvor bl.a. fristen for at klage skal fremgå. Alle klager skal sendes til kommunen, der skal revurdere afgørelsen. Det kaldes remonstration. Herved kan afgørelsen blive helt eller delvist ændret eller fastholdt. Undtagen klager over personlig og praktisk hjælp efter servicelovens §§ 83 og 84, se nærmere herom senere i dette afsnit.

Klagefristen, der er på 4 uger, regnes fra din modtagelse af afgørelsen (principielt 2 dage efter brevets datering) og udløber ved kontortids ophør på frisdagen. Hvis kontoret er lukket på frisdagen udløber fristen ved kontortids ophør på den nærmest følgende hverdag. Vær opmærksom på, at kontortiden nogle dage ophører tidligere end normalt/forventeligt. Det er vigtigt, at du overholder denne frist, idet din klage ellers vil blive afvist af Det Sociale Nævn.

Såfremt kommunen ikke giver dig medhold i din klage, sender kommunen klagen til afgørelse i det sociale nævn. De sociale nævns afgørelser er endelige, medmindre sagen har generel eller principiel betydning. Kun i så fald kan Ankestyrelsen optage sagen til behandling, når du klager over nævnets afgørelse.

Kommunen skal inden for fire uger tage stilling til din klage. Såfremt denne frist ikke overholdes, skal du have besked om hvorfor og hvor lang tid, der så kan forventes at gå, før du får svar.

Det sociale nævn bekræfter altid modtagelsen af din klage og oplyser, hvor lang tid klagen forventes at være under behandling. Det sociale nævn oplyser også navnet på sagsbehandleren, og det kan generelt anbefales at vente med at sende kommentarer til det sociale nævn, indtil man har fået nævnets bekræftelse af modtagelsen og dermed sagsbehandlerens navn, så kommentarerne kan sendes til rette vedkommende og dermed ikke lander et forkert sted.

Manglende klagevejledning medfører ikke ugyldighed, men kan begrunde, at din klage ikke kan afvises, selvom den er indgivet for sent eller fremgangsmåden er forkert.

Klager over personlig og praktisk hjælp efter servicelovens §§ 83 og 84 skal først behandles i kommunens Klageråd vedr. hjemmehjælp. Der er ingen frist for at klage til klagerådet. Klagerådet afgiver en udtalelse, hvorefter kommunalbestyrelsen på ny skal vurdere sagen. Får du ikke medhold, skal du selv klage til det sociale nævn, her er klagefristen 4 uger.

Der kan klages over indholdet af en afgørelse – eksempelvis afslag på ansøgning om førtidspension. Men der kan også klages over den måde, en sag er behandlet på,

hvis kommunen tilsidesætter reglerne om, hvordan sagen skal behandles. Rådgivning og vejledning betragtes også som en ydelse, der kan klages over. Klager over personalets optræden, sagsbehandlingens tilrettelæggelse, ekspeditionsfejl eller sagsbehandlingstiden kan ikke behandles af klageinstanser. Klage over disse forhold sendes til borgmesteren eller til statsforvaltningens tilsyn med kommunerne.

DH anbefaler, at man altid sikrer sig en bekræftelse på, at kommunen har modtaget klagen.



Hvilke regler er der henvist til i denne pjece?

Emne

Bisidder
Partsrepræsentant
Ret til aktindsigt
Undtagelser fra aktindsigt
Notatpligt
Partshøring
Nyt indlæg og ret til at afgive
En udtalelse
Begrundelse
Vejledningspligt
Klagevejledning
Tavshedspligt og
videregivelse af oplysninger
Sagens oplysning
Frister for afgørelser
Klageregler
Udsættelse af sagen
Inhabilitet
Forvaltningslovens område

Regler

Retssikkerhedslovens § 4 og Forvaltningslovens § 8
Forvaltningsloven § 8
Forvaltningsloven §§ 9 - 18
Forvaltningsloven §§ 12, 14 og 15
Offentlighedsloven § 6, stk. 1
Forvaltningsloven §§ 19-20

Forvaltningsloven § 21
Forvaltningsloven §§ 22-24
Forvaltningsloven § 7 og § 25
Forvaltningsloven § 25

Forvaltningsloven §§ 27 - 32
Retssikkerhedsloven §§ 10 - 12
Retssikkerhedsloven § 3
Retssikkerhedsloven §§ 60 - 73
Forvaltningsloven § 11
Forvaltningsloven §§ 3 - 6
Forvaltningsloven §§ 1 og 2

Om den nærmere forståelse af forvaltningsloven, se Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (1986), hvor alle lovens regler er gennemgået og uddybet.

Du kan finde vejledningen og alle disse love på hjemmesiden www.retsinfo.dk (brug søgefunktionen på siden).

Kend spillereglerne. Om sagsbehandling på det sociale område.

2. udgave, oktober 2009

Udgivet af Danske Handicaporganisationer

Kløverprisvej 10 B, 2650 Hvidovre

Tryk: KLS Grafisk Hus A/S trykt CO₂ neutralt.