



SIVILOMBUDSMANNEN

Oppgaver og virksomhet





Om Sivilombudsmannen

Stortinget har oppnevnt sivilombudsmannen for å ta vare på den enkeltes rettigheter i møte med forvaltningen. Ombudsmannen arbeider for å gjøre offentlige myndigheter bedre, og bidra til at de respekterer og sikrer menneskerettighetene.

Sivilombudsmannen har to oppgaver:

- › Å behandle klager fra enkeltpersoner som mener de har blitt utsatt for urett eller feil fra forvaltningen.
- › Å besøke steder der mennesker er fratatt friheten for å undersøke hvordan deres rettigheter ivaretas og forebygge tortur, umenneskelig og nedverdiggende behandling.

Denne brosjyren handler først og fremst om Sivilombudsmannens klagebehandling. Her får du svar på hvem som kan klage, hva du kan klage på, hvordan du klager og hva som skjer etter at klagen er sendt til ombudsmannen.

Klage til Sivilombudsmannen

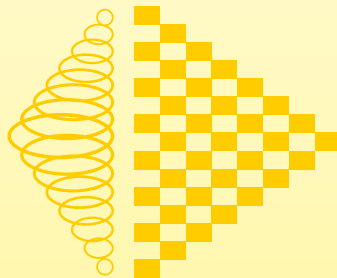
Du kan klage til Sivilombudsmannen hvis du mener du er utsatt for urett eller feil fra den offentlige forvaltningen. Klagen kan gjelde et vedtak eller en avgjørelse. Den kan også handle om at forvaltningen har brukt lang tid på å behandle saken din, at du ikke får svar eller at saken har blitt behandlet på en uriktig eller uforsvarlig måte av myndighetene.

Ombudsmannen foretar en *rettslig*, objektiv og nøytral vurdering av klagen din. Det er gratis å klage.

Hvem kan klage til Sivilombudsmannen?

Alle kan klage til ombudsmannen, men du må selv ha vært utsatt for den feilen eller forsømmelsen klagen din gjelder. Det er mulig å få en annen til å sende inn klagen for deg. I så fall må det legges ved en signert fullmakt der det tydelig går fram at vedkommende har fullmakt til å klage på dine vegne. En organisasjon kan for eksempel klage til ombudsmannen på vegne av et medlem så lenge medlemmet legger ved fullmakt eller underskriver klagen. Advokater trenger ikke fullmakt for å klage på vegne av klient.

Den som er fratatt sin personlige frihet, f.eks. innsatte i fengsel, har rett til å klage til ombudsmannen i lukket konvolutt, uten noen form for brevsensur fra institusjonens side.



Når kan jeg klage?

Før du klager til Sivilombudsmannen, skal forvaltningen få mulighet til å ordne opp og ta et endelig standpunkt i saken din. Du må derfor ha benyttet alle ordinære klagemuligheter i forvaltningen.

Trenger du råd om hvordan du skal gjøre dette, kan du ta kontakt med det offentlige organet som har tatt avgjørelsen. Når forvaltningsorganet har tatt endelig stilling til spørsmålene saken gjelder, kan du klage til Sivilombudsmannen.

Husk at du må klage til Sivilombudsmannen innen det har gått ett år fra det endelige vedtaket ble truffet. Gjelder klagen din sen saksbehandling eller mangel på svar, kan du likevel klage mens saken din fortsatt er til behandling, men da må du ha purret først.



Hva kan jeg klage på?

Sivilombudsmannen vurderer klager som gjelder statlig, kommunal og fylkeskommunal forvaltning. Klagesakene omfatter nær sagt alle rettsområder som behandles av det offentlige, blant annet:

- › Plan- og bygg
- › Trygd og pensjon
- › Helse og omsorgstjenester
- › Sosialhjelp og barnevern
- › Tilsettingssaker
- › Kommunikasjon
- › Skatter og avgifter
- › Utlendingssaker
- › Offentlighet og innsyn
- › Politi og påtale
- › Næring, landbruk og reindrift
- › Kriminalomsorg

I tillegg behandler ombudsmannen en rekke klager på lang behandlingstid og manglende svar.



Hvordan klager jeg?

Det er viktig at du presiserer hvilket forvaltningsorgan klagen gjelder. Du bør også forklare hvorfor du er uenig i avgjørelsen du klager på.

- › Hvis du klager på et konkret vedtak, må du legge ved en kopi av vedtaket. Legg gjerne også ved kopier av andre dokumenter som belyser saksforholdet, spesielt brev eller dokumentasjon fra forvaltningen.
- › Hvis du klager på lang behandlingstid eller manglende svar, er det viktig at du legger ved kopi av skriftlig purring til forvaltningen.
- › Du kan be om veiledning fra en saksbehandler hos ombudsmannen om hvilke saker ombudsmannen behandler og om hvordan du skriver en klage. Se kontaktinformasjon i denne brosjyren. Du kan lese mer om å klage på [Sivilombudsmannen nettsider](#).

Vi vil anbefale at du benytter Sivilombudsmannens elektroniske klageskjema. Her blir du ledet gjennom klageprosessen steg for steg. Skjema finner du på våre nettsider: sivilombudsmannen.no. Dersom du bruker dette skjemaet, blir klagen din registrert raskere og den går rett inn i våre systemer uten mellomledd. Du kan også sende klagen som brev i posten. Ikke benytt epost dersom klagen inneholder sensitive personopplysninger.



Et eksempel på en klage



Du finner flere eksempler på Sivilombudsmannens nettsider.

Klage på avslått søknad om sosialhjelp

Jeg har eneansvar for to barn på 6 og 9 år. Det har vært svært vanskelig for meg å finne arbeid her i Lilleby, og av hensyn til barna har jeg ikke mulighet til å jobbe noe annet sted. Min eneste inntekt er et beskjedent bidragsbeløp samt en mindre stønad fra NAV. Dette fører til at jeg ikke klarer å dekke nødvendige utgifter til f.eks. klær og bolig.

Jeg har satt opp en oversikt over løpende inntekter og utgifter som viser utfordringene ved min økonomiske situasjon. Søknad om sosialhjelp har likevel blitt avslått av sosialtjenesten.

Jeg har klaget til fylkesmannen, men klagen førte ikke frem.

Fylkesmannens avgjørelse ble tatt for to måneder siden, så klagen min er innenfor Sivilombudsmannens klagefrist på ett år. Jeg legger ved en kopi av fylkesmannens vedtak.

Kan ombudsmannen hjelpe meg?

Hvordan behandles klagen min etter innsending?

Etter at klagen mottas, blir den umiddelbart tildelt en saksbehandler som vurderer om den kan behandles her. I løpet av to uker vil du motta et foreløpig svar. Om vi kan behandle saken din, vil du få informasjon om når du kan forvente ytterligere svar fra oss. Saken undersøkes så nærmere og tas ved behov opp med forvaltningen.

Saksbehandlingstiden vil variere ut fra hvilke undersøkelser som foretas, men du vil bli løpende orientert gjennom klageprosessen. Du kan også be om innsyn i saken din. Normalt vil en slik henvendelse bli behandlet i løpet av 1 – 3 virkedager.

Saksgang

Klage mottas



Vurdering om klagen kan behandles



Klagen avvises, eller: klagen tas til behandling.
Ombudsmannen innhenter dokumenter fra forvaltningen ved behov



Klager får foreløpig svar



Klagen avsluttes på bakgrunn av informasjonen i dokumentene, eller: saken undersøkes nærmere og tas ved behov opp med forvaltningen.
Kopi av alle brev sendes til klager



Undersøkelsene fortsetter.
Klager får anledning til å uttale seg



Sivilombudsmannen gir sin uttalelse

Hva kan Sivilombudsmannen gjøre?

Dersom saken gir grunn til det, kan ombudsmannen:

- › **Peke på at det er begått feil fra et forvaltningsorgan eller en tjenestemann, og si at en avgjørelse er ugyldig, urimelig eller strider mot god forvaltningsskikk.**
- › **Gjøre forvaltningen oppmerksom på mangler ved lover og regler og hvordan disse praktiseres.**
- › **Undersøke hvordan forvaltningen behandler saker og utøver sin myndighet.**
- › **Be forvaltningsorganet om å rette feil eller behandle saken på nytt.**

I de sakene som har vært tatt opp til nærmere undersøkelse, vil ombudsmannen gi uttrykk for sin mening om saken i form av en uttalelse.

Sivilombudsmannen kan ikke selv omgjøre avgjørelser eller pålegge myndighetene å gjøre noe, men i praksis retter myndighetene seg etter ombudsmannens uttalelser.



Vil du vite mer om Sivilombudsmannen?

På sivilombudsmannen.no finner du blant annet klageskjema, aktuelle uttalelser, og ytterligere informasjon om klageprosessen.

Du kan også lese mer om hvordan Sivilombudsmannen bidrar til å forebygge krenkelser av personer som er fratatt friheten.



www.sivilombudsmannen.no
postmottak@sivilombudsmannen.no
Besøksadresse: Akersgata 8, Oslo
Postadresse: Postboks 3 Sentrum,
0101 Oslo
Telefon: 22 82 85 00
Grønt nummer: 800 80 039