

Sivilombodsmannen
Stortingets ombodsmann
for forvaltninga

**– ei kort orientering
om oppgåvene og verksemda**

Forord

Det skjer frå tid til annan at offentlege styresmakter forsømmer pliktene sine, gjer feil eller urett mot nokon. Dersom du meiner at det har skjedd deg, kan du klage til Sivilombodsmannen.

I denne brosjyren kan du lese om kva for saker Sivilombodsmannen kan behandle, korleis du klagar, og korleis klagane blir behandla.



Arne Fliflet
Sivilombudsmann



Innhald

- 4** Om Sivilombodsmannen
- 5** Om å klage til Sivilombodsmannen
- 6** Når kan du klage
til Sivilombodsmannen?
- 7** Kven kan klage?
- 8** Døme på klagebrev
- 9** Korleis set eg opp klagen?
- 10** Korleis blir klagen behandla?
- 11** Kva kan Sivilombodsmannen gjere?
- 12** Ikkje alle saker eignar seg for
Sivilombodsmannen
- 12** Vil du vite meir om
Sivilombodsmannen?

Om Sivilombodsmannen

Sivilombodsmannen er oppnemnd av Stortinget for å forsvare rettane til enkeltborgarar. Ombodsmannen granskar klagar mot offentlege styresmakter med det siktemålet å rette opp feil og urett som måtte vere gjort mot borgarane.

Ombodsmannen skal òg arbeide for å gjere offentlege styresmakter betre, auke tiltrua til styresmaktene og medverke til at dei respekterer og tryggjar menneskerettane.

Grunnlaget for undersøkingane Sivilombodsmannen gjer, er hovudsakleg klagar frå borgarane. Ombodsmannen kan undersøkje dei fleste typar saker som offentlege styresmakter (kommunen, fylkeskommunen og staten) har behandla og avgjort.

Både forvaltingsorgan (kommune, direktorat, departement eller anna), tenestemenn og andre som handlar i offentleg teneste, kan klagast inn for Sivilombodsmannen.

Sivilombodsmannen kan ikkje behandle mellom anna:

- avgjerdene til domstolane – det gjeld òg avgjerder som etter uttrykkjeleg lovregel kan leggjast fram for domstolane ved bruk av anke, klage eller anna rettsmiddel, til dømes ei utpanting eller eit trekkpålegg
- usemje mellom privatpersonar, til dømes tvistar mellom naboar, tvistar om private kontraktar eller klagar på private organisasjonar
- saker der det offentlege ikkje utøver offentleg makt, men opptrer som ein privat part – det gjeld til dømes usemje ved leige av kommunal bustad eller usemje ved kjøp av eigedom frå det offentlege

Om å klage til Sivilombodsmannen

Ein klage til Sivilombodsmannen må gjelde noko som kan reknast for å vere ein urett mot klagaren. Det er situasjonen når klagen går ut på at ei forvaltingsavgjerd er feil, eller at styresmaktene har handtert ei sak uforsvarleg eller på feil måte.

Den som meiner at forvaltninga har gått fram omsynslaust, krenkjande eller på anna klanderverdig vis, kan klage på det. Det kan òg klagast på at forvaltninga lèt vere å svare på spørsmål eller ikkje handlar i ei sak.

Før du klagar til ombodsmannen, må du gjere deg viss på:

- at du har brukt den retten du har til å klage på forvaltningssaker

Finst det ein klageinstans eller eit tilsyns- eller kontrollorgan i forvaltninga som kan behandle saka, må klagen først rettast dit.

- at du har halde klagefristen

Klagefristen er eitt år. Fristen blir rekna frå tidspunktet då forvaltninga tok endeleg avgjerd i saka, eller frå tidspunktet for det forholdet klagen gjeld.

Det er gratis å klage til Sivilombodsmannen.

Når kan du klage til Sivilombodsmannen?

Sivilombodsmannen skal kontrollere i ettertid. Det vil seie at forvaltninga sjølv skal ha høve til å ordne opp og ta endeleg standpunkt til saka før det blir klaga til ombodsmannen.

Gjeld klagen ei forvaltningsavgjerd, finst det i mange tilfelle ein høgare instans i forvaltninga som kan overprøve avgjerda. Til dømes må ei trygdeavgjerd som regel ha vore klaga inn for Trygderetten, og ei avgjerd i ei byggjesak eller sosialsak må først ha vore klaga inn for fylkesmannen.

Dersom du etter endeleg avgjerd i ei slik klagesak framleis meiner at det er gjort feil eller urett, kan du klage til Sivilombodsmannen.

I dei sakene der Kongen (regjeringa) er klageinstans, gjeld ikkje regelen om at ein må ha klaga til eit høgare forvaltningsorgan først. Det vil seie at avgjerder som er tekne i eit departement i første omgang, kan klagast inn for ombodsmannen utan at det først er klaga til Kongen. Det gjeld til dømes klagar over avslag på dokumentinnsyn i departementa.

Sein saksbehandling eller mangel på svar kan klagast til Sivilombodsmannen mens ei sak framleis er til behandling i forvaltninga.

Kven kan klage?

Alle som meiner at dei har vore utsette for urett eller feil som offentlege styresmakter har gjort, kan klage til Sivilombodsmannen. Klagaren må sjølv ha vore utsett for den feilen eller forsøminga klagen gjeld. Ombodsmannen behandlar normalt ikkje klagar over noko som berre gjeld andre.

Sivilombodsmannen skal behandle klagar sakleg og upartisk og kan derfor ikkje representere eller opptre på vegner av klagaren i møtet med styresmaktene. Det er fullt mogleg å få andre til å sende inn klage for seg. I så fall må det leggjast med ei fullmakt frå den personen som saka gjeld.

Ein organisasjon kan klage til ombodsmannen på vegner av ein enkeltmedlem. Då må medlemmen òg skrive under på klagen eller leggje ved skriftleg fullmakt.

Personar som er fråtekne den personlege fridommen, til dømes innsette i fengsel, har rett til å klage til ombodsmannen i lukka brev. Det vil seie at institusjonen ikkje kan sensurere brevet.

Døme på klagebrev

Sivilombodsmannen
Postboks 3 Sentrum
0101 Oslo

Dato

Eg har eineansvaret for to barn på 6 og 9 år. Det er ikkje mogleg å få arbeid for meg her i Vesleby. Av omsyn til barna kan eg ikkje ta meg jobb nokon annan stad.

Bidragsbeløpet eg får, er svært lite. I tillegg får eg ein mindre stønad frå Nav. Andre inntekter har eg ikkje. Dette fører til at eg ikkje greier å dekkje nødvendige utgifter til klede og bustad. Eg har sett opp ei oppstilling over løpande inntekter og utgifter som viser kor håplaus den økonomiske situasjonen min er.

Søknaden om sosialhjelp er likevel blitt avslått av sosialtenesta. Eg legg ved ein kopi av avslagsbrevet. Eg har klaga til Fylkesmannen, men klaga førte ikkje fram. Fylkesmannen var einig med sosialkontoret. Eg legg ved kopi også av dette avslaget. Fylkesmannen tok avgjerda si for to månader sidan, så klaga mi er innanfor klagefristen hos ombodsmannen på eitt år.

Kan ombodsmannen hjelpe meg?

Vennleg helsing

Kari Hansen
Ankevegen 99
9999 Vesleby

Korleis set eg opp klagen?

Ein klage til Sivilombodsmannen må vere skriftleg og underskriven. Du kan nytte vanleg brev eller fylle ut klageskjemaet på nettsidene våre.

Det er viktig at du så presist som råd forklarar kva for eit forvaltningsorgan klagen gjeld. Du bør òg forklare kva for feil du meiner forvaltninga har gjort. Som oftast er det nok å skrive ei side eller to.

Dersom det er eit konkret vedtak du meiner er feil, må du opplyse om datoen for vedtaket og leggje ved ein kopi av det. Også andre brev, bilete eller kart som du trur kan kaste lys over saka, bør leggjast ved klagen. Sivilombodsmannens kontor kan òg sjølv skaffe seg dokumenta i saka frå forvaltninga.

Dersom du synest det er vanskeleg å setje opp ein klage, kan du kontakte Sivilombodsmannens kontor og be om rettleiing frå ein saksbehandlar. Slik rettleiing kan du få per telefon, eller du kan be om ein konferanse. Tidspunktet må i så fall avtalast på førehand. Sivilombodsmannen kan dessverre ikkje gi råd i rettslege spørsmål.

Korleis blir klagen behandla?

Ein saksbehandlar går igjennom klagen og vurderer om han kan behandlast hos ombodsmannen. Ingen kan krevje å få klagen sin behandla av ombodsmannen. Klagaren vil normalt få melding i løpet av to veker dersom saka ikkje kan behandlast, til dømes fordi klagefristen har gått ut, eller fordi klagaren ikkje har brukt den retten han har til å klage på forvaltningssaker. I alle fall får klagaren i løpet av to veker eit foreløpig svar, med informasjon om når han kan rekne med å høyre nærmare frå ombodsmannen.

Deretter vurderer ombodsmannen om det er grunnlag for å ta saka opp med forvaltingsorganet som klagen gjeld.

Dersom det er grunnlag for å ta saka opp til slik nærmare undersøking, vil ombodsmannen skrive brev til forvaltingsorganet og be om kommentarar til klagen. Ofte blir det òg stilt konkrete spørsmål. Forvaltingsorganet får som hovudregel fire vekers svarfrist. Når ombodsmannen har fått svar frå forvaltingsorganet, får klagaren høve til å kommentere det. Dersom det ikkje er grunnlag for å gå vidare med klagen, vil klagaren få ei skiftleg grunngiving.

I ein del saker held granskinga fram, og klagaren får høve til å komme med merknader. Til slutt vil ombodsmannen svare i form av ei fråsegn eller eit brev.

Kva kan Sivilombodsmannen gjere?

Ombodsmannen kan peike på at eit forvaltingsorgan eller ein tenestemann har gjort feil eller har forsømt seg, og seie at ei avgjerd er ugyldig, klart urimeleg eller i strid mot god forvaltningsskikk.

Vidare kan ombodsmannen oppmode forvaltingsorganet om å rette feil eller behandle saka på nytt.

Sivilombodsmannen kan ikkje sjølv ta bindande avgjerder eller endre avgjerder som forvaltninga har teke. Ombodsmannen kan heller ikkje påleggje styresmaktene å gjere noko. I praksis rettar styresmaktene seg likevel etter oppmodingane og tilrådingane frå ombodsmannen.

Ombodsmannen kan òg gjere forvaltninga merksam på manglar ved lover og reglar og korleis dei blir praktiserte.

Dessutan kan ombodsmannen på eige initiativ undersøkje korleis forvaltninga behandlar saker og bruker makta si. I årsmeldingar til Stortinget orienterer ombodsmannen om utfallet av enkeltsaker og generelle forhold.

Ikkje alle saker eignar seg for Sivilombodsmannen

Nokre spørsmål er lite eigna for behandling og tilråding frå ombodsmannen. Det gjeld til dømes saker mellom privatpersonar og forvaltninga der ord står mot ord, eller der synfaring er viktig for utfallet, slik som i enkelte krav om erstatning og ein del saker som har med fast eigedom å gjere.

Sivilombodsmannens kontroll er avgrensa til rettslege spørsmål. Ombodsmannen kan i liten grad gå inn i skjønns- messige og faglege vurderingar som forvaltninga har gjort.

Av omsyn til det lokale sjølvstyret er ombodsmannen atterhalden med å overprøve avgjerder som kommunestyre eller fylkesting har teke.

I og med at fråsegnene frå Sivilombodsmannen ikkje er rettsleg bindande, er saker der partane treng ei bindande avgjerd, lite eigna for behandling av ombodsmannen. Det gjeld til dømes i spørsmål om eventuell erstatningsplikt for forvaltninga.

Vil du vite meir om Sivilombodsmannen?

På www.sivilombodsmannen.no finn du klageskjema, aktuelle fråsegner, årsmeldingar og anna. Du kan òg lese meir om klageretten og saksbehandlinga ved kontoret til Sivilombodsmannen.

Kontaktopplysninger:

Telefon: 22 82 85 00

Grønt nummer: 800 800 39

Faks: 22 82 85 11

postmottak@sivilombodsmannen.no

www.sivilombodsmannen.no

Besøksadresse:

Akersgata 8, 6. etasje

(inngang frå Tollbugata)

Postadresse:

Postboks 3 Sentrum, 0101 Oslo

