|  |
| --- |
| **Fylkesmannen i Oslo og Viken**  **Sosial- og barnevernavdelingen - sosialseksjonen**  **INFORMASJONSSKRIV NR. 3/2019**  **BEHANDLING AV KLAGESAKER ETTER SOSIALTJENESTELOVEN**  **08.02.2019 – revidert utgave av Fylkesmannen i Oslo og Akershus’ informasjonsskriv nr. 3/2013 og nr. 1/2017** |

Fylkesmannen i Oslo og Viken behandler mange klagesaker hvert år. For at vi skal få behandlet sakene så raskt og grundig som mulig, er det viktig at de er gode og oversiktlige. Informasjonsskriv

Nr. 3/2019 omhandler fremgangsmåten i klagesaker som sendes til Fylkesmannen fra Nav-kontorene.

Med dette skrivet ønsker vi å bidra til at dere som behandler klagesaker får tilstrekkelig kunnskap om hvordan dere skal gå fram i klagesaksbehandlingen, og for å sikre at brukernes rettssikkerhet blir tilstrekkelig ivaretatt.

Informasjonsskrivet inneholder:

1. Generelt om klagesaksbehandlingen
2. Mal for oversendelsesskjema til klagesak
3. Oversikt over dokumenter som skal følge klagesaken
4. Punkter for saksframstilling i klagesak med Fylkesmannens kommentarer
5. **Generelt om klagesaksbehandlingen**

Saksforberedelsen i klagesaker etter sosialtjenesteloven følger av forvaltningsloven § 33. Sosialtjenesteloven § 47 gir adgang til å klage over Navs enkeltvedtak som er fattet etter sosialtjenesteloven. I forvaltningsloven §2 første ledd bokstav b defineres et enkeltvedtak som et «vedtak som gjelder rettigheter og plikter til en eller flere bestemte personer». Det følger av sosialtjenesteloven § 41 andre ledd at «[a]vgjørelser om tildeling av sosiale tjenester skal regnes som enkeltvedtak».

Vi oppfordrer til å lese forvaltningsloven kapittel VI «Om klage og omgjøring» og Rundskriv Hovednr. 35 - sosialtjenesteloven, punktene 5.47.1 - 5.48.2.3.

**1A. Hvem skal klagen fremsettes for?**

* Klagen skal fremsettes for det organet som har fattet vedtaket som påklages.
* For å unngå at saksbehandlingstiden tar lengre tid enn nødvendig, bør det gå tydelig frem av alle vedtak at klagen alltid skal leveres til Nav-kontoret for klagebehandling.
* Klager som blir sendt direkte til Fylkesmannen, vil bli sendt videre til Nav-kontoret som riktig instans for behandling av klagen.
* Dersom vedtaket opprettholdes etter ny behandling av saken hos Nav, skal saksfremlegget vedlagt sakens dokumenter sendes klageren med en frist for eventuelle kommentarer. Nav-kontoret skal besvare ut eventuelle kommentarer før saken sendes Fylkesmannen.
* Er klageren representert ved fullmektig/advokat skal saksfremlegget med aktuelle dokumenter alltid sendes vedkommende.
* Hvis det påklagede vedtaket opprettholdes sendes klagen videre til Fylkesmannen for endelig klagebehandling.

Det er viktig at personer som mottar tjenester fra Nav får god informasjon om hvordan de skal gå fram når de ønsker å levere en klage.

NB! Den som ønsker å klage har rett til å få hjelp til å skrive klagen av forvaltningsorganet klagen retter seg mot.

**1B. Prioritering av saker**

* Hovedregelen er at klagesaker som sendes til Fylkesmannen behandles fortløpende.
* Dersom klagen gjelder akutthjelp (hjelp i en nødsituasjon, midlertidig botilbud, fare for utkastelse eller stenging av strøm), og situasjonen fortsatt er akutt, blir saken prioritert foran andre saker. Saksbehandlingstiden for akuttsaker vurderes fra sak til sak. Det er viktig at Nav haker av på «akuttsak» i oversendelsesskjemaet, slik at det blir enkelt for oss å skille ut disse sakene. Dere finner mal for oversendelsesskjema i punkt 2 i dette informasjonsskrivet.
* Saker som omhandler personer som har begrensede rettigheter etter sosialtjenesteloven, jf. forskrift til sosialtjenesteloven § 2, Forskrift om sosiale tjenester for personer uten fast bopel i Norge, blir også prioritert. Det samme gjelder saker der det er uenighet om hvilken kommune som har hjelpeplikt, jf. sosialtjenesteloven § 3.

**1C. Gangen i en klagesak**

* Når en klage er levert til Nav-kontoret, skal Nav-kontoret vurdere om klagen gir grunnlag for å endre vedtaket som er påklaget. Det skal tas stilling til alle anførsler.
* Eventuelle andre opplysninger som Nav-kontoret har kjennskap til eller har innhentet, kan også gi grunnlag for å endre et vedtak.
* I noen saker vil det være nødvendig at Nav-kontoret innhenter nye opplysninger, jf. forvaltningsloven 33 annet ledd.
* Hvis et vedtak blir påklaget muntlig, skal Nav-kontoret skrive ned klagen. Dette følger av forvaltningsloven §32 første ledd bokstav a.
* Klagen skal være signert eller signert elektronisk (eks. Altinn eller Bankid), jf. forvaltningsloven § 32 første ledd bokstav b og § 15 a tredje ledd bokstav e.
* Hvis Nav-kontoret fatter vedtak om at klagen **delvis tas til følge**, er dette et nytt vedtak som kan påklages. Den delen av klagen som ikke er tatt til følge, forberedes som vanlig klagesak og oversendes til Fylkesmannen for behandling.
* Hvis det påklagede vedtaket **opprettholdes**, sendes saken til Fylkesman­nen for endelig behandling. Dette gjelder også vedtak som **opprettholdes, men med en annen** **begrunnelse** enn i det påklagede vedtaket.
* Dersom Nav-kontoret **av eget initiativ tar klagen til følge** etter at saken er sendt Fylkesmannen, skal Fylkesmannen varsles om dette.
* Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, kan Nav-kontoret **avvise** klagen, jf. forvaltningsloven § 33, jf. dog § 31. NB! Det skal fattes enkeltvedtak i avgjørelser som gjelder avvisning, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd.

**1D. Fylkesmannen kan stadfeste, omgjøre, oppheve eller avvise et vedtak.**

* Når Nav-kontorets vedtak stadfestes, er vedtaket verken lovstridig eller åpenbart urimelig.
* Dersom vedtaket blir omgjort, helt eller delvis, vurderer Fylkesmannen at vedtaket er enten lovstridig eller åpenbart urimelig. Fylkesmannen gir i disse sakene føringer på hva som mangler i saken, men overlater som regel til Nav-kontoret å vurdere hjelpebehovet på nytt, og fatte nytt vedtak.
* Dersom Fylkesmannen kommer til at vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal saken avvises, jf. forvaltningsloven § 34. Fylkesmannen er ikke bundet av at Nav-kontoret mener at vilkårene foreligger.
* Fylkesmannen kan også oppheve et vedtak dersom saken er utilstrekkelig opplyst, eller vurderingen er mangelfull.
* Når vedtaket oppheves, skal Nav-kontoret behandle saken på nytt, og det skal fattes nytt vedtak innen fristen Fylkesmannen har gitt i sitt opphevelsesvedtak.
* Det nye vedtaket kan påklages.
* Hvis det nye vedtaket påklages, skal Nav-kontoret klagebehandle saken på vanlig måte.
* Dersom vedtaket ikke påklages, skal Fylkesmannen ha kopi av vedtaket til orientering. Av følgebrev til kopi av vedtaket skal det framgå at klageren er orientert om sin klagemulighet.

1. **Mal for oversendelsesskjema i klagesak (se neste side)**

Vi har utarbeidet en mal for oversendelsesskjema som skal følge alle klagesaker til Fylkesmannen.

Malen kan lastes ned på våre nettsider: [www.fylkesmannen.no/oslo-og-viken](http://www.fylkesmannen.no/oslo-og-viken)

Velg Helse, omsorg og sosialtjenester – Økonomisk sosialhjelp – Skjema (til høyre på siden, under «Aktuelt»).

|  |
| --- |
| OVERSENDELSESSKJEMA KLAGESAK  SOSIALTJENESTELOVEN |

Unntatt offentlighet jf, sosialtjenesteloven § 44 ogforvaltningsloven § 13

|  |  |
| --- | --- |
| Fra: | Dato for oversendelse:  Saksnummer:  Saksbehandler:  Direkte tlf/mobil:  **(ikke Navs kontakttelefon/sentralbordnr.)**  E-post: |
| Til:  Fylkesmannen i Oslo og Viken  Sosial- og barnevernavdelingen  Postboks 325  1502 Moss |

**Alle poster i skjemaet skal fylles ut.** Alle sakens dokumenter som saksframstilling, klage, vedtak, søknad og annen relevant dokumentasjon skal ligge nummerert i kronologisk rekkefølge i henhold til dokumentliste som skal følge vedlagt.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Klagen gjelder** | kryss av |  | kryss av |
| Sosialtjenesteloven kapittel 4 |  | **Akuttsak (nødhjelp, utkastelse, strømrestanse etc.)** |  |
| Sosialtjenesteloven § 2 |  |  |  |
| Sosialtjenesteloven § 3 |  | Eventuelle kommentarer | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opplysninger om klager** | |
| Fødsels- og personnr.: | |
| Fornavn: | Etternavn: |
| Adresse: | Postnr. og -sted: |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Saksgang** | | | ja | nei |
| Søknadsdato: |  | Har klager/klagers fullmektig fått saksframlegget?  (hvis nei må dette begrunnes) |  |  |
| Dato for påklaget vedtak: |  | Er saksframlegget kommentert?  (legg i så fall med kommentarene) |  |  |
| Klagedato: |  | Har klager annen ubehandlet klagesak hos Fylkesmannen? |  |  |
| Klagen ble behandlet dato: |  | Har denne klagesaken tidligere vært til behandling hos Fylkesmannen? |  |  |
|  |  | Hvis denne klagesaken har vært behandlet tidligere hos Fylkesmannen, oppgi vårt referansenummer: |  | |

Underskrift

1. **Dokumenter som skal følge oversendelse av klagesak til Fylkesmannen**

**NB! Send kun kopier.** Saksdokumentene blir makulert etter skanning hos oss.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Type dokument** | **Kommentar** |
| 1 | Oversendelsesskjema | Dere finner mal for oversendelsesskjema under «skjema» på vår nettside.  Alle poster må fylles ut. |
| 2 | Dokumentoversikt | Dokumentene ordnes i kronologisk rekkefølge.  Dokumentlisten skal ligge først. |
| 3 | Klagerens kommentarer til saksframlegget | Jf. forvaltningsloven § 33. Merk at dersom klageren har fullmektig i saken, må saksframlegget (også) sendes fullmektigen. |
| 4 | Saksframstilling | Se eget punkt 4 i dette informasjonsskrivet. |
| 5 | Klage | Kopi av klagen i sin helhet, eventuelt også andre brev og vedlegg fra klager som har betydning for saken, skal være vedlagt. |
| 6 | Påklaget vedtak | Kopi av vedtaket skal alltid være vedlagt. |
| 7 | Søknad | Kopi av hele søknaden skal alltid være vedlagt. Søknaden skal være signert/signert elektronisk. |
| 8 | Annen relevant dokumentasjon  Ved uenighet mellom Nav-kontoret og klageren om de faktiske opplysninger saken bygger på, er det særlig viktig at dokumentasjon på opplysningene er vedlagt. | All dokumentasjon som legges ved i saken, skal være relevant for den påklagede saken. Dokumentasjon kan sendes til Fylkesmannen fram til saken er endelig behandlet hos oss. Nav-kontoret vurderer hva som anses å være relevant.  ***Eksempler* på opplysninger/dokumentasjon**:   * informasjon om innvilget økonomisk stønad * brev fra Namsfogden når saken gjelder fravikelse av eiendom * aktuelle journalnotater * uttalelser fra fagpersoner * kontoutskrift og kontooversikt (som bl. a. viser økonomisk situasjon på søknadstidspunktet) * individuell plan * arbeidsevnevurdering * kartleggingsdokumenter, inkludert kartlegging av barns særskilte behov. * andre relevante vedtak   Dersom klager søker akutthjelp, skal dokumentasjon på hva klager har disponibelt på konto på søknadstidspunktet legges ved. |

1. **Punkter for saksframstilling i klagesak med Fylkesmannens kommentarer**

|  |  |
| --- | --- |
| **Punkter i saksframstillingen** | **Kommentarer** |
| 1. **Konklusjon** | |
|  | Konklusjonen skal inneholde:   * dato for vedtak etter klagebehandling * hva som er besluttet * grunnlaget for beslutningen |
| 1. **Faktaopplysninger**   **OBS! Alle opplysninger som er relevante for å behandle søknaden, skal i utgangspunktet komme tydelig frem i vedtaket. Det skal derfor ikke være nødvendig å gjenta dette i saksfremstillingen i forbindelse med klagebehandlingen. Det holder å kun vise til tidligere saksfremstilling (som skal være kjent for alle parter), og føye til ny og relevant informasjon som er fremkommet etter at vedtaket ble fattet.** | |
| * Klagerens anførsler * Annen relevant informasjon fremkommet i klageomgangen   Punktene nedenfor må redegjøres for dersom dette ikke fremgår av vedtaket (eksempler i parentes):   * Søknadsdato og hva det er søkt om * Personopplysninger (kjønn, alder sivilstand) * Familieforhold (gift, samboer, barn) * Boforhold (type bolig, bor sammen med) * Arbeidsforhold (i/uten arbeid) * Helse/sosiale forhold (sykdom, omsorgsansvar) * Økonomiske forhold (arbeidsinntekt, trygdeinntekt, stønader, boutgifter og andre utgifter - særlig knyttet til barn) * Hva slags råd og veiledning er gitt, og når den eventuelt er gitt | De faktiske opplysningene i saken gir et bilde av hvilken situasjon klageren befinner seg i. Det bør i utgangspunktet være enighet mellom Nav-kontoret og klageren om hva som er fakta i saken. Dersom det er uenighet, må dette komme klart fram.  Det er også avgjørende for Fylkesmannen at saksopplysningene gir et fullstendig grunnlag for vurdering av saken, slik at vi slipper å be om supplerende opplysninger. Da unngår vi en forlengelse av saksbehandlingstiden.  Det er viktig at det kommer fram om det er utgifter knyttet til eventuelle barn i husstanden, og hva disse utgiftene gjelder.  Økonomioversikter er ønskelig i alle saker, men tallene som kommer frem i oversikten må være oppdatert, og de må stemme med tall som kommer frem andre steder i saksframstillingen.  Råd/veiledning: Det bør fremgå om det er gitt råd/veiledning, hva slags råd/veiledning som er gitt, og hvilke resultater dette har ført til. |
| 1. **Nav-kontorets vurderinger og begrunnelse** | |
| * Kommentere og ta stilling til alle klagerens anførsler * Kommentere og vurdere eventuelle andre fagpersoners uttalelser * Vurdering av konsekvenser av avslaget, jf. forsvarlighetsvurderingen, jf. sosialtjenesteloven § 4. | **Skille mellom fakta og vurderinger**  Det er viktig at det skilles klart mellom fakta og vurderinger. Det skal ikke forekomme nye faktaopplysninger i vurderingen. I vurderingen holder man faktaopplysningene opp mot rettskilder og rundskriv, og trekker en konklusjon.  Begrunnelsen må gå tydelig fram av saksframlegget. Kravene til hva en begrunnelse skal inneholde, går frem av forvaltningsloven § 25. |