

INFORMASJONSSKRIV NR. 2/2023
BEHANDLING AV KLAGESAKER ETTER SOSIALTJENESTELOVEN

04.10.23 – revidert utgave av informasjonsskriv nr. 6/2022

Statsforvalteren 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. Dette informasjonsskrivet handler om hvordan klagesaker som sendes til Statsforvalteren skal behandles.

Det er laget et eget informasjonsskriv om behandling av klagesaker etter sosialtjenesteloven § 26 om refusjon. Se informasjonsskriv nr. 3/2021.

Med dette skrevet 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 rettsikkerhet 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 Statsforvalterens kommentarer

1. Generelt om klagesaksbehandlingen

Etter sosialtjenesteloven § 47 kan det klages på enkeltvedtak som Nav har fattet etter loven. I forvaltningsloven § 2 første ledd bokstav b er et enkeltvedtak definert som «et vedtak som gjelder rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer». Alle avgjørelser om tildeling av sosiale tjenester skal regnes som enkeltvedtak, se sosialtjenesteloven § 41 andre ledd. Reglene om saksforberedelsen i klagesaker står i forvaltningsloven § 33. Disse reglene gjelder også for klagesaker etter sosialtjenesteloven.

Vi oppfordrer til å lese forvaltningsloven kapittel VI «Om klage og omgjøring» og rundskriv til sosialtjenesteloven (R35-00) punktene 5.47.1-5.48.2.3.

1A. Hvor skal klagen leveres?

- Klagen skal leveres til det organet som har fattet vedtaket.
 - For å unngå at saksbehandlingstiden tar lengre tid enn nødvendig, bør det gå tydelig fram av alle vedtak at klagen alltid skal leveres til Nav for klagebehandling.
- Klager som blir sendt direkte til Statsforvalteren, vil bli sendt videre til Nav som riktig instans for behandling av klagen.
- Dersom Nav opprettholder vedtaket etter en ny behandling av saken, skal saksframlegget sammen med sakens dokumenter sendes til klageren med en frist for eventuelle

kommentarer. Nav skal besvare ut eventuelle kommentarer før saken blir sendt til Statsforvalteren.

- Er klageren representert ved fullmektig/advokat skal saksframlegget med aktuelle dokumenter alltid sendes vedkommende.
- Hvis det påklagede vedtaket blir opprettholdt, sender Nav klagen videre til Statsforvalteren 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 på sosiale tjenester har rett til å få hjelp til å skrive klagen av Nav.

1B. Prioritering av saker

- Hovedregelen er at klagesaker som sendes til Statsforvalteren behandles fortløpende.
- Dersom klagen gjelder akutt hjelp (hjelp i en nødsituasjon, midlertidig botilbud, fare for utkastelse eller stenging av strøm, barn står i fare for å ikke delta/falle ut av fritidsaktiviteter, barn mangler klær/utstyr til fritidsaktivitet, og lignende), 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 handler om 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, skal Nav vurdere om klagen gir grunnlag for å endre vedtaket som er klaget på. Nav skal ta stilling til alle påstander i klagen.
- Eventuelle andre opplysninger som Nav har kjennskap til eller har innhentet, kan også gi grunnlag for å endre et vedtak.
- I noen saker vil det være nødvendig at Nav innhenter nye opplysninger. Se forvaltningsloven § 33 andre ledd.
- Hvis et vedtak blir påklaget muntlig, skal Nav skrive ned klagen. Dette følger av forvaltningsloven § 32 første ledd bokstav a.
- Klagen skal være signert eller signert elektronisk (eks. Altinn eller Bankid). Se forvaltningsloven § 32 første ledd bokstav b og § 15 a tredje ledd bokstav e.
- Hvis Nav fatter vedtak om at klagen **delvis blir tatt til følge (gir medhold)**, er dette et nytt vedtak som kan klages på. (Vær OBS på forvaltningsloven § 36 om sakskostnader – se nedenfor.) Den delen av klagen som ikke tas til følge, forbereder Nav som vanlig klagesak og oversender til Statsforvalteren for behandling.
- Hvis vedtaket som er klaget på blir **oppretholdt**, sender Nav saken til Statsforvalteren for endelig behandling. Dette gjelder også vedtak som blir **oppretholdt, men med en annen begrunnelse** enn i det påklagede vedtaket.
- Dersom Nav **av eget initiativ tar klagen til følge/gir klageren medhold** etter at saken er sendt Statsforvalteren, skal Statsforvalteren bli varslet om dette.

- Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, kan Nav **avvise** klagen. Dette følger av forvaltningsloven § 33, men merk likevel forvaltningsloven § 31. NB! Avgjørelser som gjelder avvisning skal fattes i enkeltvedtak, se forvaltningsloven § 2 tredje ledd. Vedtak om avvisning kan klages på.

OBS! I de tilfellene hvor Nav helt eller delvis endrer eget vedtak til gunst for brukeren, skal brukeren bli gjort oppmerksom på sine muligheter til å levere krav om dekning av sakskostnader etter forvaltningsloven § 36. Kravet skal rettes til Nav.

1D. Statsforvalteren kan stadfeste, endre, oppheve eller avvise et vedtak.

- Når Statsforvalteren stadfester Nav sitt vedtak, er vedtaket verken lovstridig eller åpenbart urimelig.
- Dersom vedtaket blir endret, helt eller delvis, vurderer Statsforvalteren at vedtaket er enten lovstridig eller åpenbart urimelig. Klageren får da helt eller delvis medhold i sin klage, og Nav må effektivere Statsforvalterens vedtak i tråd med de vurderingene som kommer fram av endringsvedtaket.
- Dersom Statsforvalteren kommer til at vilkårene for å behandle klagen ikke er til stede, skal saken avvises. Dette følger av forvaltningsloven § 34. Statsforvalteren er ikke bundet av at Nav mener at vilkårene foreligger.
- Statsforvalteren kan også oppheve et vedtak dersom saken er utilstrekkelig opplyst, eller vurderingen er mangelfull.
 - ✓ Når vedtaket blir opphevet, skal Nav behandle saken på nytt, og det skal fattes et nytt vedtak innen fristen Statsforvalteren har gitt i opphevingsvedtaket sitt.
 - ✓ Klageren kan klage på det nye vedtaket.
 - ✓ Hvis det nye vedtaket blir klaget på, skal Nav behandle klagesaken på vanlig måte.

2. Mal for oversendesskjema i klagesak (se neste side)

Vi har utarbeidet en mal for oversendesskjema som skal følge med alle klagesaker til Statsforvalteren.

Malen kan lastes ned på våre nettsider: www.Statsforvalteren.no/oslo-og-viken

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

OVERSENDELSESKJEMA KLAGESAK - SOSIALTJENESTELOVEN

Unntatt offentlighet jf, sosialtjenesteloven § 44 og forvaltningsloven § 13

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

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 / forskrift om sosiale tjenester		Forvaltningsloven § 36 - saksomkostninger	
Sosialtjenesteloven § 3		Eventuelle kommentarer	

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

Saksgang			ja	nei
Søknadsdato:		Har klager fått saksframlegget? (hvis nei må dette begrunnes)		
Dato for påklaget vedtak:		Ved fullmektig: Har fullmektig fått saksframlegget? (hvis nei må dette begrunnes)		
Klagedato:		Er saksframlegget kommentert? (legg i så fall med kommentarene)		
Klagen ble behandlet dato:		Er det gjort en helhet kartlegging av klagers/klagers families situasjon og behov? (legg ved journalnotat fra siste helhetlige kartlegging)		
Dato for når klager/klagers fullmektig fikk saksframlegget		Har klager annen ubehandlet klagesak hos Statsforvalteren?		
Oppgi om klagen er fysisk eller digitalt signert (f.eks. via nav.no)		Har <u>denne</u> klagesaken tidligere vært til behandling hos Statsforvalteren?		
		Hvis denne klagesaken har vært behandlet tidligere hos Statsforvalteren, oppgi vårt referansenummer:		

Underskrift

3. Dokumenter som skal følge klagesaken til Statsforvalteren

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. <u>Alle</u> poster må fylles ut.
2	Dokumentoversikt	Dokumentene ordnes i kronologisk rekkefølge. Dokumentlisten skal ligge først.
3	Klagerens kommentarer til saksframlegget	Se 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 hele klagen. Eventuelt andre brev og vedlegg fra klager som har betydning for saken, skal ligge ved. Klagen skal være signert/signert elektronisk (eks Altinn/BankID). Dersom klagen er signert elektronisk, for eksempel via Digisos eller Nav.no, må dette bli tydelig opplyst om i oversendelsen.
6	Påklaget vedtak	Kopi av vedtaket skal alltid være vedlagt.
7	Søknad	Kopi av hele søknaden og vedlegg skal alltid være vedlagt.
8	Annen relevant dokumentasjon Ved uenighet mellom Nav og klageren om de faktiske opplysningene 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 Statsforvalteren fram til saken er endelig behandlet hos oss. Nav vurderer hva som anses å være relevant. Eksempler på opplysninger/dokumentasjon: <ul style="list-style-type: none">- informasjon om innvilget økonomisk stønad- brev fra Namsfogden når saken gjelder fravikelse av eiendom- aktuelle journalnotater- uttalelser fra fagpersoner- kontoutskrift og kontooversikt (som blant annet viser økonomisk situasjon på søknadstidspunktet)- individuell plan- arbeidsevnevurdering (klage på KVP)- kartleggingsdokumenter, inkludert kartlegging av barns særskilte behov.- andre relevante vedtak Dersom klager søker akutt hjelp, <u>skal</u> dokumentasjon på hva klager har disponibelt på konto på søknadstidspunktet legges ved.

4. Punkter for saksframstilling i klagesak med Statsforvalterens kommentarer

Punkter i saksframstillingen	Kommentarer
<p>1. Konklusjon</p>	
	<p>Konklusjonen skal inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hva som er besluttet • grunnlaget for beslutningen
<p>2. Faktaopplysninger</p> <p>OBS! Alle opplysninger som er relevante for å behandle søknaden, skal i utgangspunktet komme tydelig fram i vedtaket. Det skal derfor ikke være nødvendig å gjenta dette i saksframstillingen i forbindelse med klagebehandlingen. Det holder å kun vise til tidligere saksforhold (som skal være kjent for alle parter), og føye til ny og relevant informasjon som har kommet fram etter at vedtaket ble fattet.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Klagerens påstander • Annen relevant informasjon som har kommet fram i klageomgangen <p>Punktene nedenfor må gjøres rede for dersom dette ikke kommer fram av vedtaket (eksempler i parentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Søknadsdato og hva det er søkt om • Personopplysninger (kjønn, alder sivilstand) • Familieforhold (gift, samboer, barn) • Barns situasjon og behov • 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 	<p>De faktiske opplysningene i saken gir et bilde av hvilken situasjon klageren befinner seg i. Det bør i utgangspunktet være enighet mellom Nav og klageren om hva som er fakta i saken. Dersom det er uenighet, må dette komme klart fram.</p> <p>Det er også avgjørende for Statsforvalteren 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.</p> <p>Det er viktig at det kommer fram om det er utgifter knyttet til eventuelle barn i husstanden, og hva disse utgiftene gjelder.</p> <p>Økonomioversikter er ønskelig i alle saker, men tallene som kommer fram i oversikten må være oppdatert, og de må stemme med tall som kommer fram andre steder i saksframstillingen.</p> <p>Råd/veiledning: Det bør komme fram om det er gitt råd/veiledning, hva slags råd/veiledning som er gitt, og hvilke resultater dette har ført til.</p>

3. Navs vurderinger og begrunnelse

- Kommentere og ta stilling til alle klagerens påstander
- Kommentere og vurdere eventuelle andre fagpersoners uttalelser
- Vurdering av konsekvenser av avslaget, jf. forsvarlighetskravet i sosialtjenesteloven § 4
- Vurdering av barnets beste

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, står i forvaltningsloven § 25.