

## INFORMASJONSSKRIV NR. 2/2021 BEHANDLING AV KLAGESAKER ETTER SOSIALTJENESTELOVEN

02.02.21 – revidert utgave av Statsforvalteren i Oslo og Akershus' informasjonsskriv nr. 3/2013, nr. 1/2017 og nr. 3/2019

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. Informasjonsskriv nr. 2/2021 omhandler fremgangsmåten i klagesaker som sendes til Statsforvalteren fra Nav-kontorene.

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 rettssikkerhet blir tilstrekkelig ivarettatt.

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

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 Statsforvalteren, 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 Statsforvalteren.

- Er klageren representert ved fullmektig/advokat skal saksfremlegget med aktuelle dokumenter alltid sendes vedkommende.
- Hvis det påklagede vedtaket opprettholdes sendes 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 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 Statsforvalteren 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. (Vær OBS på fvl. § 36 – se nedenfor) Den delen av klagen som ikke er tatt til følge, forberedes som vanlig klagesak og oversendes til Statsforvalteren for behandling.
- Hvis det påklagede vedtaket **oppretholdes**, sendes saken til Statsforvalteren for endelig behandling. Dette gjelder også vedtak som **oppretholdes, 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 Statsforvalteren, skal Statsforvalteren 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.

***OBS! I de tilfellene hvor Nav-kontoret helt eller delvis omgjør eget vedtak til gunst for brukeren, skal brukeren gjøres oppmerksom på sine muligheter til å fremme krav om dekning av sakskostnader etter forvaltningsloven § 36. Kravet skal rettes til Nav-kontoret.***

#### **1D. Statsforvalteren 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 Statsforvalteren at vedtaket er enten lovstridig eller åpenbart urimelig. Klageren får da helt eller delvis medhold i sin klage, og Nav-kontoret må effektivere Statsforvalterens vedtak i tråd med de vurderingene som fremgår av omgjøringsvedtaket.
- Dersom Statsforvalteren kommer til at vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal saken avvises, jf. forvaltningsloven § 34. Statsforvalteren er ikke bundet av at Nav-kontoret mener at vilkårene foreligger.
- Statsforvalteren 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 Statsforvalteren 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 Statsforvalteren ha kopi av vedtaket til orientering. Av følgebrev til kopi av vedtaket skal det framgå at klageren er orientert om sin klagemulighet.

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

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

Malen kan lastes ned på våre nettsider: [www.Statsforvalteren.no/oslo-og-viken](http://www.Statsforvalteren.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 og forvaltningsloven § 13

Fra:	Dato for oversendelse:  Saksnummer:  Saksbehandler:
Til: Statsforvalteren i Oslo og Viken Sosial- og barnevernavdelingen Postboks 325 1502 Moss	Direkte tlf/mobil: <b>(ikke Navs kontaktttelefon/sentralbordnr.)</b>  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		<b>Akuttsak (nødhjelp, utkastelse, strømrestanse etc.)</b>	
Sosialtjenesteloven § 2		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/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 Statsforvalteren?		
Klagen ble behandlet dato:		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 oversendelse av klagesak til Statsforvalteren

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

	Type dokument	Kommentar
1	Oversendesskjema	Dere finner mal for oversendesskjema 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 Statsforvalteren fram til saken er endelig behandlet hos oss. Nav-kontoret vurderer hva som anses å være relevant.  <b>Eksempler på opplysninger/dokumentasjon:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- informasjon om innvilget økonomisk stønad</li><li>- brev fra Namsfogden når saken gjelder fravikelse av eiendom</li><li>- aktuelle journalnotater</li><li>- uttalelser fra fagpersoner</li><li>- kontoutskrift og kontooversikt (som bl. a. viser økonomisk situasjon på søknadstidspunktet)</li><li>- individuell plan</li><li>- arbeidsevnevurdering</li><li>- kartleggingsdokumenter, inkludert kartlegging av barns særskilte behov.</li><li>- andre relevante vedtak</li></ul> Dersom klager søker akutthjelp, <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><b>1. Konklusjon</b></p>	
	<p>Konklusjonen skal inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dato for vedtak etter klagebehandling</li> <li>• hva som er besluttet</li> <li>• grunnlaget for beslutningen</li> </ul>
<p><b>2. Faktaopplysninger</b></p> <p><b>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 saksframstillingen i forbindelse med klagebehandlingen. Det holder å kun vise til tidligere saksframstilling (som skal være kjent for alle parter), og føye til ny og relevant informasjon som er fremkommet etter at vedtaket ble fattet.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klagerens anførsler</li> <li>• Annen relevant informasjon fremkommet i klageomgangen</li> </ul> <p>Punktene nedenfor må redegjøres for dersom dette ikke fremgår av vedtaket (eksempler i parentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Søknadsdato og hva det er søkt om</li> <li>• Personopplysninger (kjønn, alder sivilstand)</li> <li>• Familieforhold (gift, samboer, barn)</li> <li>• Boforhold (type bolig, bor sammen med)</li> <li>• Arbeidsforhold (i/uten arbeid)</li> <li>• Helse/sosiale forhold (sykdom, omsorgsansvar)</li> <li>• Økonomiske forhold (arbeidsinntekt, trygdeinntekt, stønader, boutgifter og andre utgifter - særlig knyttet til barn)</li> <li>• Hva slags råd og veiledning er gitt, og når den eventuelt er gitt</li> </ul>	<p>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.</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 frem i oversikten må være oppdatert, og de må stemme med tall som kommer frem andre steder i saksframstillingen.</p> <p>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.</p>

<b>3. Nav-kontorets vurderinger og begrunnelse</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommentere og ta stilling til alle klagerens anførsler</li> <li>• Kommentere og vurdere eventuelle andre fagpersoners uttalelser</li> <li>• Vurdering av konsekvenser av avslaget, jf. forsvarlighetsvurderingen, jf. sosialtjenesteloven § 4.</li> </ul>	<p><b>Skille mellom fakta og vurderinger</b></p> <p>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.</p> <p>Begrunnelsen må gå tydelig fram av saksframlegget. Kravene til hva en begrunnelse skal inneholde, går frem av forvaltningsloven § 25.</p>