



SIVILOMBUDSMANNEN

Nav – masseforvaltningen og den enkelte

Med utgangspunkt i Sivilombudsmannens uttalelser

Aage Thor Falkanger, sivilombudsmann

Annicken Sogn, spesialrådgiver

Om stille en diagnose ved kun å telle døde...



KLAGER I 2016:

3111

DETTE KLAGER VI PÅ:

Saksbehandlingstid og manglende svar

Plan og bygg

Trygd og pensjon

Helse- og omsorgstjenester

Sosialhjelp og barnevern

Tilsettingssaker

DISSE KLAGER VI PÅ:

Kommunene

Fylkesmenn

NAV

Sivilombudsmannen

- Arbeidsområde (§4)
 - All offentlig forvaltning og alle som virker i den tjeneste. Omfatter også frihetsberøvedes forhold i private institusjoner når frihetsberøvelsen er besluttet av en offentlig myndighet.
 - To mandater:
 - Behandler klager og saker av eget tiltak
 - OPCAT- torturforebygging
- Omfatter ikke:
 - forhold som Stortinget har tatt standpunkt til
 - avgjørelser truffet i statsråd
 - domstolenes virksomhet
 - Riksrevisjonens virksomhet
 - avgjørelser som bare kan treffes i kommunestyret eller fylkestinget
 - Forsvaret

Virkemidler

- Legitimitet
- Oppfølging
- Omtale i årsmelding
- Særskilt melding
- Anbefaling av søksmål

Politikerne vil betale tilbake eiendomsskatten

© Trønderbladet. 24.10.2016 18:00. Profil: Sivilombudsmannen - Sivilombudsmannen. Annonseverdi: 6 600 nok. Lesertall: 3 890

FARTSBOT Ordfører Sivert Moen sammenligner **sivilombudsmannens** uttalelse som en fartsbot en ikke kommer seg ut av. Han gruer seg til konsekvensene de drøye 11 millionene får. Det samme gjør de andre politikerne i kommunen.

Foto: Marthe Eid Politikerne vil betale tilbake eiendomsskatten

Politikerne vil betale tilbake eiendomsskatten

De vil betale tilbake skatten, men gleder seg slettes ikke.

Det virker som det er en tverrpolitisk enighet om at Midtre Gauldal kommune skal følge **sivilombudsmannens** uttalelse, og vil betale tilbake eiendomsskatten som ble innført i fjor.

- Ikke mye valg

Sivilombudsmannen var ikke til å ta feil av: Kommunen



Trønderbladet

Halloween! Melhus torget

KLIKK HER FOR SKUMLE TILBUD FRA 24 BUTIKKER >>>

Politikerne vil betale tilbake eiendomsskatten

Foto: Marthe Eid Politikerne vil betale tilbake eiendomsskatten

FARTSBOT Ordfører Sivert Moen sammenligner sivilombudsmannens uttalelse som en fartsbot en ikke kommer seg ut av. Han gruer seg til konsekvensene de drøye 11 millionene får. Det samme gjør de andre politikerne i kommunen. Foto: Marthe Eid

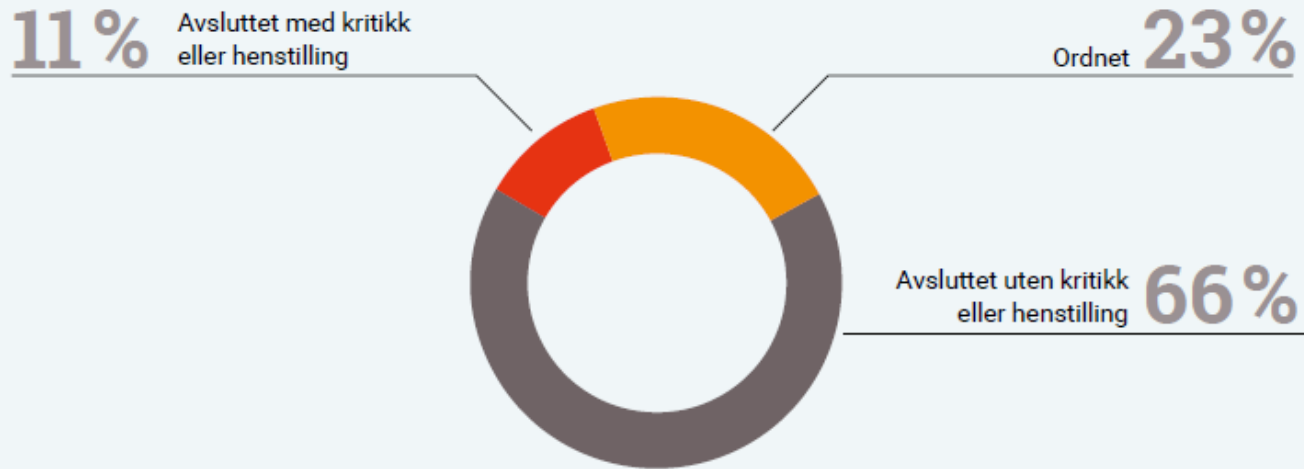
Politikerne vil betale tilbake eiendomsskatten

Klager – i store trekk

Realitetsbehandlede saker

Saker som blir tatt til behandling får tre ulike utfall:

- saken ordner seg for klageren og kan avsluttes
- saken avsluttes uten kritikk eller henstilling
- saken avsluttes med kritikk eller henstilling



Klager på Nav

År	2013	2014	2015	2016
Antall klager	523	561	506	435
Realitetsbehandlet	277	218	195	174
Kritikk	17	23	8	9



Konkrete erfaringer

Annicken Sogn, spesialrådgiver
Nestleder avdeling 1

Ombudsmannen skal uttale seg om feil og urett

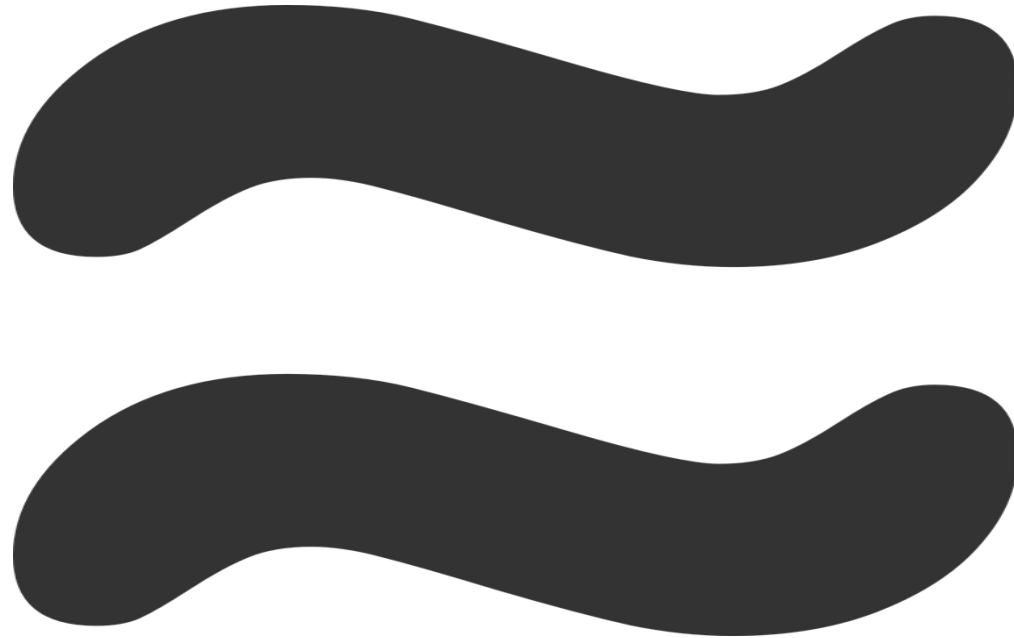
Men:



Vi legger merke til at det meste er veldig bra!

Forvaltningen av ombudsmannens
og Navs ulike samfunnsoppdrag må
aldri komme på kollisjonskurs

Praktiserer Nav en helt egen definisjon av likhetsprinsippet?



MEN HELDIGVIS...

...Nav Klageinstans skal ha egen rutine for
prioritering av klager i hjemviste saker



Gir Navs køsystem forsvarlig (nok) saksbehandling?

Erstatningssakene i Nav gir oss mye å tenke på

Du er her: [Uttalelser](#) > Avslag på krav om erstatning - mangelfull veiledning fra Nav om opptjeningsreglene for

Avslag på krav om erstatning - mangelfull veiledning fra Nav om opptjeningsreglene for foreldrepenger

5. august 2015 (sak 2015/1145)

Saken gjaldt spørsmålet om Nav er erstatningsansvarlig for økonomisk tap som følge av mangelfull veiledning om opptjeningsreglene for rett til foreldrepenger.

Ombudsmannen kom til at Nav Klageinstans Sør ikke hadde anvendt riktig aktsomhetsnorm i vurderingen av erstatningsspørsmålet, og at det forelå ansvarsgrunnlag for Nav.

Videre utvikling etter ombudsmannens uttalelse

Nav Klageinstans behandlet så erstatningskravet på nytt. Det ble da lagt til grunn at om A hadde fått informasjon om «14-dagers regelen», ville hun innrettet seg slik at hun hadde opparbeidet rett til foreldrepenger. Derfor ble det og lagt til grunn at det var årsakssammenheng mellom den manglende informasjonen fra Nav og As manglende rett til foreldrepenger. Etter en helt konkret vurdering kom klageinstansen til at A totalt hadde tapt 173 stønadsdager. Hennes tap av foreldrepenger med tillegg av 10,2 % feriepenger, ble på grunnlag av hennes arbeidsinntekt i forkant av foreldrepermisjonen, beregnet til kr 183 419. Etter fradrag for utbetalt engangsstønad ble hun gitt en erstatning på kr 144 669 med tillegg av forsinkelsesrenter.

Ikke slipp stammespråket inn i standardbrev- og vedtak

Infotrygd

Gosys

Arena

I grensesnittets nabolag



WIKIPEDIA
Den frie encyklopedi

Forside
Svaksynte
Utmerkede artikler
Hjelp
Siste endringer

Prosjekt
Stilmanual
Skriventportal
Underprosjekter
Tinget

Artikkel [Diskusjon](#)

[Les](#) [Rediger](#) [Rediger kilde](#) [Vis histo](#)

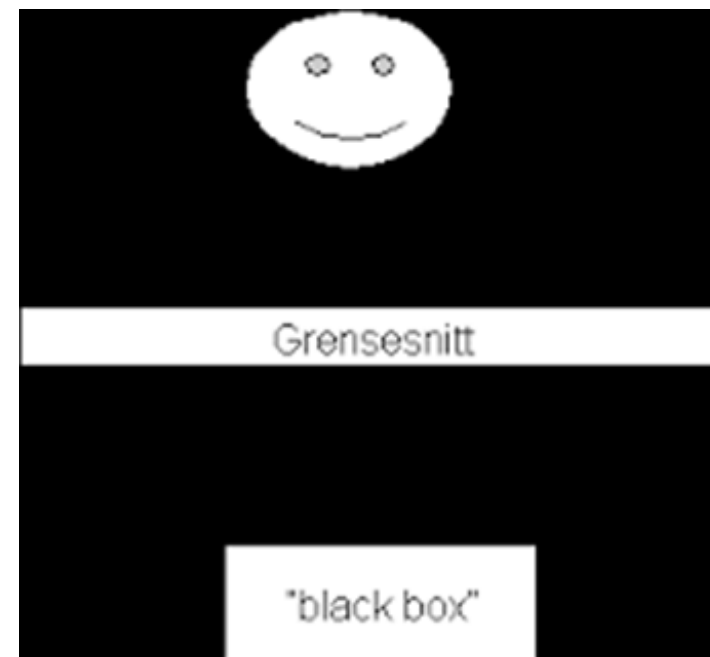
Grensesnitt

Fra Wikipedia, den frie encyklopedi

Grensesnitt, **grenseflate** eller (på [engelsk](#)) **interface** er en abstraksjon for kommunikasjonen mellom to systemer eller konsepter. En form for [oversettelse](#) foretas for å kommunisere gjennom grensesnittet.

Innhold [\[skjul\]](#)

- 1 Grensesnitt innen informasjonsteknologi
 - 1.1 Grensesnitt mellom menneske og maskin
 - 1.2 Grensesnitt mellom fysiske komponenter
 - 1.3 Grensesnitt mellom programvare
- 2 Eksterne lenker



Et ønske til slutt



SIVILOMBUDSMANNEN

Takk for oss

Besøksadresse: Akersgata 8, inng. Tollbugata | Postadresse: Postboks 3 Sentrum, 0101 Oslo

Telefon +47 22 82 85 00 | Grønt nummer 800 80 039

[sivilombudsmannen.no](https://www.sivilombudsmannen.no)