

Sivilombudsmannens strategi 2015–2019

FORMÅL

Sivilombudsmannen skal arbeide for at den enkelte ikke utsettes for urett fra forvaltningen

VISJON

En kjent og tydelig stemme mot urett

VERDIER

OMDØMME

Troverdig
Objektiv og uavhengig
Respekt for enkeltmennesket

ARBEIDSMILJØ

Fellesskap og ansvarsfølelse
Åpenhet og ytringsfrihet
Respekt for hverandre

Vi skal prioritere arbeidsinnsatsen der den får størst betydning

- Bruke prioriteringskriterier i vurderingen av hvilke klager som gir tilstrekkelig grunn til behandling
- Øke ressursbruken til saker som tas opp av eget tiltak
- Være strategiske ved utvelgelsen av saker som tas opp av eget tiltak
- Øke dialogen med organisasjoner, fagmiljøer og myndigheter for å få innspill til vårt arbeide

Vi skal bli bedre kjent

- Vedta, videreutvikle og følge opp en offensiv kommunikasjonsstrategi
- Spre informasjon om ombudsmannen i relevante fora, blant annet rettet mot utsatte grupper
- Holde foredrag og bidra med annen utadrettet virksomhet i egnede sammenhenger

Vi skal ha tillit hos borgerne

- Holde høy kvalitet i faglige spørsmål
- Bruke klart språk
- Skape realistiske forventninger til hva ombudsmannen kan gjøre
- Behandle klagesaker innen fastsatte tidsfrister
- Følge opp kritikk av forvaltningen
- Innhente informasjon om hvordan ombudsmannsordningen oppleves å fungere

Vi skal ha gjennomslag i forvaltningen

- Holde høy kvalitet i faglige spørsmål
- Systematisere og kommunisere ombudsmannens syn på viktige saksområder
- Ha målrettede møter med forvaltningen
- Ta opp saker med forvaltningen på en slik måte at det gir tillit og respekt
- Øke ressursbruken til saker som tas opp av eget tiltak
- Være strategiske ved utvelgelsen av saker som tas opp av eget tiltak
- Følge opp kritikk av forvaltningen

Vi skal ha en tydelig ledelse

- Gjøre lederoppgaver, rollefordelinger og beslutningsprosesser forutsigbare, klare og tydelige
- Sørg for at beslutninger blir fulgt opp
- Være synlig, lyttende og tilgjengelig
- Kontinuerlig satse på god ledelse

Våre arbeidsprosesser skal være effektive og gode

- Tilpasse våre interne arbeidsprosesser til det som er formålstjenlig og effektivt
- Delegere mer
- Vurdere hvordan saker om sen saksbehandling, avvsningsaker, muntlige forespørsler og tilbakevendende klager kan behandles mer ressurreffektivt
- Fastsette interne tidsfrister og følge opp disse
- Sørg for at avdelingsovergripende arbeidsoppgaver organiseres hensiktsmessig
- Ha fremtidsrettede elektroniske systemer og løsninger
- Gjøre informasjon om ombudsmannens rettslige standpunkter lett tilgjengelig for saksbehandlerne

Vårt arbeidsmiljø skal være faglig stimulerende og sosialt inkluderende

- Ha gode felles faglige og sosiale arenaer
- Sørg for god informasjonsdeling internt
- Vise respekt for at alle medarbeidere bidrar til at ombudsmannen oppfyller sitt samfunnsoppdrag
- Fremme en kultur for konstruktive tilbakemeldinger i alle retninger
- Være en raus arbeidsgiver som gir utviklingsmuligheter for den enkelte
- Tilstrebe at hver ansatt får utfordrende og meningsfylte arbeidsoppgaver
- Tilstrebe lik arbeidsbelastning mellom avdelinger og medarbeidere



SIVILOMBUDSMANNEN

Sivilombudsmannens strategi 2015–2019

FORMÅL

Sivilombudsmannen skal arbeide for at den enkelte ikke utsettes for urett fra forvaltningen

VISJON

En kjent og tydelig stemme mot urett

VERDIER

OMDØMME

Troverdig
Objektiv og uavhengig
Respekt for enkeltmennesket

ARBEIDSMILJØ

Fellesskap og ansvarsfølelse
Åpenhet og ytringsfrihet
Respekt for hverandre

Vi skal prioritere arbeidsinnsatsen der den får størst betydning

- Bruke prioriteringskriterier i vurderingen av hvilke klager som gir tilstrekkelig grunn til behandling
- Øke ressursbruken til saker som tas opp av eget tiltak
- Være strategiske ved utvelgelsen av saker som tas opp av eget tiltak
- Øke dialogen med organisasjoner, fagmiljøer og myndigheter for å få innspill til vårt arbeide

Vi skal bli bedre kjent

- Vedta, videreutvikle og følge opp en offensiv kommunikasjonsstrategi
- Spre informasjon om ombudsmannen i relevante fora, blant annet rettet mot utsatte grupper
- Holde foredrag og bidra med annen utadrettet virksomhet i egnede sammenhenger

Vi skal ha tillit hos borgerne

- Holde høy kvalitet i faglige spørsmål
- Bruke klart språk
- Skape realistiske forventninger til hva ombudsmannen kan gjøre
- Behandle klagesaker innen fastsatte tidsfrister
- Følge opp kritikk av forvaltningen
- Innhente informasjon om hvordan ombudsmannsordningen oppleves å fungere

Vi skal ha gjennomslag i forvaltningen

- Holde høy kvalitet i faglige spørsmål
- Systematisere og kommunisere ombudsmannens syn på viktige saksområder
- Ha målrettede møter med forvaltningen
- Ta opp saker med forvaltningen på en slik måte at det gir tillit og respekt
- Øke ressursbruken til saker som tas opp av eget tiltak
- Være strategiske ved utvelgelsen av saker som tas opp av eget tiltak
- Følge opp kritikk av forvaltningen

Vi skal ha en tydelig ledelse

- Gjøre lederoppgaver, rollefordelinger og beslutningsprosesser forutsigbare, klare og tydelige
- Sørgje for at beslutninger blir fulgt opp
- Være synlig, lyttende og tilgjengelig
- Kontinuerlig satse på god ledelse

Våre arbeidsprosesser skal være effektive og gode

- Tilpasse våre interne arbeidsprosesser til det som er formålstjenlig og effektivt
- Delegere mer
- Vurdere hvordan saker om sen saksbehandling, avvsningsaker, muntlige forespørslar og tilbakevendende klager kan behandles mer ressurreffektivt
- Fastsette interne tidsfrister og følge opp disse
- Sørgje for at avdelingsovergripende arbeidsoppgaver organiseres hensiktsmessig
- Ha fremtidsrettede elektroniske systemer og løsninger
- Gjøre informasjon om ombudsmannens rettslige standpunkter lett tilgjengelig for saksbehandlerne

Vårt arbeidsmiljø skal være faglig stimulerende og sosialt inkluderende

- Ha gode felles faglige og sosiale arenaer
- Sørgje for god informasjonsdeling internt
- Vise respekt for at alle medarbeidere bidrar til at ombudsmannen oppfyller sitt samfunnsoppdrag
- Fremme en kultur for konstruktive tilbakemeldinger i alle retninger
- Være en raus arbeidsgiver som gir utviklingsmuligheter for den enkelte
- Tilstrebe at hver ansatt får utfordrende og meningsfylte arbeidsoppgaver
- Tilstrebe lik arbeidsbelastning mellom avdelinger og medarbeidere



SIVILOMBUDSMANNEN