

Veiledningsplikten skal sette borgere i stand til å ivareta egne interesser i møte med offentlig forvaltning.

Veiledningen skal tilpasses den enkeltes behov.

Ønsket eller behovet til den som skal veiledes skal tas hensyn til.

En feilsendt henvendelse skal sendes videre til riktig forvaltningsorgan.

Jo mer kompliserte reglene er, desto større behov er det for grundig veiledning.

Veiledningsplikten skal gjøre det enklere for innbyggerne å forstå sine rettigheter og plikter.



SIVILOMBUDET

VEILEDNINGSPLIKT MUNTlig, SKRIFTlig ELLER DIGITALT

En veileder basert på Sivilombudets uttalelser
om veiledningsplikten i forvaltningen

Innhold

Forord	3
Hva innebærer forvaltningens veiledningsplikt?	4
Alminnelig veiledningsplikt innenfor eget saksområde.....	4
Bare innenfor eget saksområde	5
God forvaltningsskikk	5
Må forvaltningen alltid gi veiledning?	7
Overfor parter? Svaret er ja	7
Andre enn parter? Det kommer an på.	8
Kan forvaltningsorganet avslå å gi veiledning?	8
Hvor mye veiledning skal forvaltningen gi i den konkrete saken?	9
Innledning	9
Når kan det forventes at forvaltningen gir grundigere veiledning?	10
Generell informasjonsvirksomhet	13
Masseforvaltning	15
Forholdet til forvaltningens forhåndsuttalelser	15
Hvilke kvalitetskrav stilles til veiledningen?.....	16
Riktig og tilstrekkelig informasjon.....	16
Klart språk	17
I hvilken form skal veiledningen gis?	18
Muntlig eller skriftlig?.....	18
Hva med veiledning som gis digitalt?	18
Utfordringer ved digital veiledning.....	19
Praktiske spørsmål	20



Forord

Myndighetenes plikt til å gi innbyggerne veiledning og hjelp til å forstå sine rettigheter er en pilar i forholdet mellom forvaltningen og den enkelte. Den skal gjøre det enklere for innbyggerne å forstå sine rettigheter og plikter, og bidra til at de kan ivareta egne interesser i møte med det offentlige. God veiledning styrker rettssikkerheten, sikrer likebehandling og skaper tillit til forvaltningen.

Alle har rett på tilgang til veiledning og hjelp. Dette gjelder i alle typer saker, uavhengig av om saken vil ende med et vedtak eller ikke. Veiledning kan skje muntlig, skriftlig eller digitalt. Det avgjørende er at veiledningen tilpasses den enkeltes situasjon og behov.

Sivilombudet mottar jevnlig klager på mangelfull veiledning. En årsak kan være at regelverket over tid har blitt mer omfattende og komplisert, blant annet på grunn av økt rettsliggjøring og internasjonale avtaler som EØS-avtalen. Dette gjør det krevende både for innbyggerne og forvaltningen å orientere seg.

Digitaliseringen har også endret måten vi kommuniserer på. Selvbetjeningsløsninger og nettbasert informasjon gir effektivitet, men forutsetter at brukeren forstår regelverket og hvordan saken skal håndteres. For mange skaper dette nye barrierer og øker behovet for personlig veiledning. Digital veiledning kan derfor ikke alltid erstatte individuell oppfølging. Sivilombudet har i flere uttalelser pekt på at digitalisering ikke fritar plikten til å gi tilpasset veiledning der dette er nødvendig, for eksempel å tilby veiledning på telefon for personer som ikke kan eller vil benytte seg av digitale løsninger.

Det er også en utfordring at forvaltningen av og til gir standardiserte svar uten å vurdere om mottakeren faktisk da får den hjelpen som trengs. Dette er spesielt uheldig for noen grupper, som personer med begrensede ressurser eller språkkunnskaper. Manglende tilpasning til den som trenger veiledning kan være et brudd på veiledningsplikten, og rammer de mest sårbare gruppene hardest.

Dagens forvaltningslov fungerer stort sett godt, men loven er gammel og det har vært behov for å tilpasse den dagens forvaltning og den teknologiske utviklingen. Stortinget vedtok derfor i fjor en ny forvaltningslov, men denne er foreløpig ikke trådt i kraft.¹ De nye bestemmelsene om veiledningsplikt er likevel i all hovedsak en videreføring av gjeldende rett. Dette veiledningsheftet vil derfor fortsatt være relevant ved anvendelsen av den nye loven.

I denne veilederen forklarer vi hva veiledningsplikten innebærer og når man som ansatt i forvaltningen skal gi veiledning. Vi beskriver omfanget av veiledningsplikten, hvilke kvalitetskrav som gjelder og om veiledningen skal gis muntlig eller skriftlig. Underveis i teksten omtaler vi hvilke rettigheter man har som innbygger. Bakerst i heftet svarer vi på noen praktiske spørsmål, rettet både mot innbyggerne og forvaltningen.

Vi håper at denne veilederen vil bidra til økt kunnskap rundt veiledningsplikten, slik at den praktiseres best mulig av forvaltning og gir innbyggerne den informasjonen de har krav på.



Foto: Mona Ødegård, Sivilombudet

Hanne Harlem
Sivilombud

¹ Veiledningsplikten i forvaltningsloven 2025 reguleres av §§ 14 og 15.

Hva innebærer forvaltningens veiledningsplikt?

Alminnelig veiledningsplikt innenfor eget saksområde

Veiledningsplikt innebærer å gi nødvendig informasjon til parter og andre berørte slik at de kan ivareta sine interesser i møte med det offentlige. Forvaltningens alminnelige veiledningsplikt følger av forvaltningsloven § 11. Bestemmelsen sier noe om:

- når veiledningsplikten inntreffer
- overfor hvem den gjelder
- hva det skal veiledes om
- omfanget av veiledningsplikten

Forvaltningsloven § 11 første ledd

«Forvaltningsorganene har innenfor sitt sakområde en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet.»

Plikten gjelder for alle forvaltningsorganer, den gjelder ovenfor alle innbyggere og den gjelder i alle typer saker, også der det ikke fattes enkeltvedtak.

Veiledningsplikten skal sette borgere i stand til å ivareta egne interesser i møte med offentlig forvaltning.

Hovedformålet med veiledningsplikten er å sette den enkelte borger i stand til å ivareta sine egne interesser i møte med forvaltningen. Dette skjer ved at innbyggeren får nødvendig informasjon om sine rettigheter og plikter og om forvaltningens saksbehandlingsrutiner.

Et annet sentralt formål med veiledningsplikten er å fremme en god og effektiv forvaltning. Veiledning kan ses på som en form for service, og er nødvendig for å skape tillit mellom forvaltningen og innbyggerne.² God veiledning kan også effektivisere saksbehandlingen, for eksempel ved at en søknad blir riktig utfylt fra start. Dette kan føre til raskere behandling og redusere behovet for klager eller oppfølgingshenvendelser.

Dette veiledningsheftet tar i hovedsak for seg den alminnelige veiledningsplikten i forvaltningsloven § 11. Det er likevel viktig å være oppmerksom på at forvaltningens veiledningsplikt kan suppleres eller fravikes, både i forvaltningsloven og i særlovgivningen.³ Det kan også nevnes at forvaltningsloven i utgangspunktet anses å oppfylle de forvaltningsrettslige kravene som følger av EØS-retten.⁴

² Se NOU 2019: 5 punkt 17.3.1.

³ Se for eksempel forvaltningsloven 16 annet ledd, skatteforvaltningsloven § 5-1, utlendingsloven § 82 og barnevernloven § 14-5 første ledd bokstav c.

⁴ Se blant annet Prop. 79 L (2024-2025) punkt 3.5.3. Det pekes imidlertid på at ekvivalensprinsippet innebærer at den generelle veiledningsplikten som gjelder etter norske nasjonale regler, vil måtte gjelde på samme måte for tilsvarende saker som faller innenfor EØS-avtalens virkeområde. I sekundærretten er det også på enkelte områder imidlertid tatt inn bestemmelser som stiller særskilte krav til forvaltningens veiledning, for eksempel tjenstedirektivet artikkel 7 nr. 2, som regulerer rett til informasjon, se Jon Sverdrup Efjestad mfl., Forvaltningsloven: Kommentartutgave, punkt 1 til § 11, Juridika, sist revidert 26. juli 2024.

Bare innenfor eget saksområde

Forvaltningen har bare plikt til å veilede innenfor eget saksområde. Tanken er at veiledning på andre områder lett kan bli misvisende eller mangelfull. Hvis innbyggeren spør om noe som ligger utenfor ansvarsområdet til organet, skal man likevel «om mulig» henvise til riktig organ, se forvaltningsloven § 11 fjerde ledd.

Hvis en skriftlig henvendelse er sendt feil, skal den som hovedregel videresendes til rett forvaltningsorgan. Man må samtidig informere innbyggeren om dette.⁵

God forvaltningsskikk

Veiledningsplikten suppleres av normene for god forvaltningsskikk. Det betyr at forvaltningen skal opptre saklig, hensynsfullt og serviceinnstilt. Typisk gjelder dette krav til forvaltningens kommunikasjon og opptreden, som at forvaltningen bør være saklig og hensynsfull, åpen og serviceinnstilt. I noen tilfeller kan derfor forvaltningen måtte gi veiledning utover den alminnelige veiledningsplikten.

*God forvaltningsskikk
betyr at forvaltningen
skal opptre saklig,
hensynsfullt,
serviceinnstilt
og åpent.*

Krav til tydelig informasjon

Sivilombudet undersøkte på eget tiltak om Nav ga tilstrekkelig klar og forståelig informasjon til personer med gradert uføretrygd ved overgangen til alderpensjon. Undersøkelsen viste at Navs brev formelt oppfylte kravene i forvaltningsloven § 11 om veiledningsplikt, ved at de inneholdt korrekt informasjon og viste til mulighetene for å endre uttaksgrad. Sivilombudet fant likevel at brevene ikke oppfylte kravene til god forvaltningsskikk. Etter ombudets syn var brevene ikke tydelige nok på at brukeren hadde en ubetinget rett til 100 % alderpensjon ved å melde fra til Nav. Bruken av ord som «søknad» og manglende fremheving av rettigheten kunne gi inntrykk av at utbetalingen var avhengig av en særskilt vurdering. Dette kunne føre til at brukere, særlig de uten pensjonsgivende inntekt, ikke utnyttet sine rettigheter. Ombudet uttalte at «god forvaltningsskikk tilsier at Nav gir brukeren bedre informasjon og veiledning enn det som gjøres i de nevnte brev og vedtak».

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no
[SOM-2025-258](#)

Innsyn i postjournal

Innsyn i journalopplysninger kom ikke frem av Utenriksdepartementets journal på elnnsyn. Departementet kunne selv med enkle fremgangsmåter laget en sammenstilling som et stykke på vei ville besvart innsynskravet. Sivilombudet mente at veiledningsplikten og god forvaltningsskikk innebar at departementet skulle ha kontaktet journalisten for å høre om en slik sammenstilling kunne ha vært nyttig.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no
[SOM-2022-3550](#)

⁵ Se forvaltningslovforskriften § 4.



Krav til nedtegning av opplysninger

Sivilombudets uttalelse tok opp spørsmål om Politiets utlendingsenhet (PU) hadde gitt tilstrekkelig veiledning om muligheten for å søke om familieinnvandring. Personen hadde søkt PU om asyl, men samtidig gitt opplysninger som ga PU en klar oppfordring om å forklare for vedkommende at hun kunne henvende seg til UDI for nærmere veiledning om familieinnvandring. PU burde også ha veiledet om at en søknad om asyl er noe annet enn familieinnvandring. Slik saken var opplyst for Sivilombudet, var det ikke mulig å ta stilling til om PU hadde gitt slik veiledning. Ombudet uttalte her at god forvaltningsskikk tilsier at forvaltningen nedtegner opplysninger om hvilken veiledning som er gitt, slik at det er mulig å etterprøve om veiledningsplikten var oppfylt.

Les hele uttalelsen på [sivilombudet.no](https://sivilombudet.no/SOM-2017-2436)
[SOM-2017-2436](https://sivilombudet.no/SOM-2017-2436)

Forvaltningens veiledningsplikt – kort forklart:

- Du har krav på riktig og forståelig informasjon
- Du har krav på å få rettighetene og pliktene dine forklart
- Forvaltningen skal gi deg veiledning innenfor sitt ansvarsområde
- Hvis ikke forvaltningen vet riktig svar med en gang, skal de finne ut av det
- Du skal bli henvist videre til riktig forvaltningsorgan hvis du har henvendt deg feil sted

Må forvaltningen alltid gi veiledning?

Overfor parter? Svaret er ja.

Hva er en part?

En person/virksomhet er en «part» når avgjørelsen retter seg mot vedkommende. Eksempler på dette er personen som får innvilget en byggetillatelse, uføretrygd eller et pålegg om å gjøre noe. En person/virksomhet som saken *ellers* direkte gjelder, kan også være en «part». Det kan være vanskelig å trekke opp rammene i praksis. Ombudet har uttalt at det må vurderes om personen/virksomheten har en «klar og direkte interesse» i det spørsmålet som saken gjelder.⁶ Både personer og virksomheter kan være parter i forvaltningssaker. Vilklårene følger av forvaltningsloven § 2 første ledd bokstav e.

Forvaltningsloven § 11 andre ledd

«Forvaltningsorganer som behandler saker med en eller flere private parter, skal av eget tiltak vurdere partenes behov for veiledning. Etter forespørsel fra en part og ellers når sakens art eller partens forhold gir grunn til det, skal forvaltningsorganet gi veiledning om:

- a. gjeldende lover og forskrifter og vanlig praksis på vedkommende saksområde, og
- b. regler for saksbehandlingen, særlig om parters rettigheter og plikter etter forvaltningsloven. Om mulig bør forvaltningsorganet også peke på omstendigheter som i det konkrete tilfellet særlig kan få betydning for resultatet.»

Forvaltningsorganet har alltid plikt til å gi veiledning overfor partene i en sak som er til behandling.

Forvaltningsorganet skal for det første selv vurdere partens behov for veiledning. Det innebærer at man må vurdere om den involverte parten har nødvendig informasjon for å ivareta sine interesser i saken. Man har likevel ingen plikt til å gjøre omfattende undersøkelser av veiledningsbehovet.

Hvis parten stiller spørsmål og ber om veiledning i den aktuelle saken, skal man veilede om:

- **Regelverket** som gjelder på det aktuelle saksområdet, herunder relevante lover, forskrifter og vanlig praksis
- **Saksbehandlingen**, for eksempel hvilke regler som gjelder for sakens behandling og hvilke rettigheter og plikter parten har etter forvaltningsloven

Dette følger av forvaltningsloven § 11 andre ledd. Hvis det er mulig, bør forvaltningen også peke på forhold som i det konkrete tilfellet kan få betydning for resultatet.

Forvaltningen har også plikt til å veilede om forhold parten ikke stiller spørsmål om, der sakens art eller partens forhold gir grunn til det.⁷ Dette kan for eksempel være at regelverket er komplisert eller at saken har stor betydning for parten. Som saksbehandler må man derfor vurdere konkret om parten trenger veiledning om regelverket, saksbehandlingen og forhold av betydning for saken. Dette kommer vi nærmere tilbake til på s. 9.

⁶ Se blant annet SOM-2019-5140, med videre henvisninger.

⁷ Se forvaltningsloven § 11 andre ledd andre punktum.

Andre enn parter? Det kommer an på.

Forvaltningsloven § 11 tredje ledd

«Uavhengig av om sak pågår, plikter forvaltningsorganet innen sitt saksområde å gi veiledning som nevnt i annet ledd til en person som spør om sine rettigheter og plikter i et konkret forhold som har aktuell interesse for ham.»

Veiledningsplikten gjelder også andre enn parter, altså innbyggere eller virksomheter som **ikke** har en pågående sak hos forvaltningen, dersom bestemte kriterier er til stede.

For det første må henvendelsen gjelde **et konkret forhold**. Dette betyr at forvaltningen ikke har plikt til å gi veiledning om hvordan regelverket generelt skal forstås. Veiledning som ikke er knyttet til en konkret sak, vil fort kunne omfatte flere forhold enn det innbyggeren har behov for, og vil lett kunne bli så omfattende at det blir uforholdsmessig ressurskrevende for forvaltningen.

For det andre må henvendelsen ha **aktuell interesse** for den som spør. Dette innebærer at forvaltningen kun har plikt til å veilede om forhold som har betydning for vedkommende. Her må man gjøre en vurdering ut fra situasjonen som innbyggeren står i når vedkommende henvender seg til forvaltningen.

Forvaltningen har som hovedregel ikke plikt til å oppsøke personer som kan trenge veiledning. Den som ønsker veiledning, må selv ta kontakt.

Forvaltningen har som hovedregel ikke plikt til å oppsøke personer som kan trenge veiledning.

Kan forvaltningsorganet avslå å gi veiledning?

Forvaltningen skal behandle alle henvendelser saklig. Hvis en innbygger sender gjentatte henvendelser om det samme, og disse har blitt samvittighetsfullt besvart tidligere, kan forvaltningen unnlate å besvare henvendelsen på nytt. Først bør imidlertid innbyggeren ha fått informasjon om at ytterligere henvendelser ikke vil bli bevart, med mindre henvendelsen gjelder noe nytt.

Forvaltningen skal behandle alle henvendelser saklig.

Dersom en henvendelse utelukkende har til formål å sjikanere eller trakassere ansatte i forvaltningen, vil forvaltningen som hovedregel kunne unnlate å gi individuell veiledning. Samtidig er det viktig at henvendelsen vurderes fra innbyggerens ståsted, slik at det foretas en reell vurdering av om den faktisk er ment som sjikane.

Må forvaltningen alltid gi veiledning?

Hvis du er part i en sak: Ja. Har du en sak til behandling hos det offentlige, har du alltid rett til veiledning.

Forvaltningen skal vurdere om du trenger veiledning. Hvis du ber om veiledning, skal forvaltningen gi deg informasjon om reglene som gjelder, forklare hvordan saken behandles, og gjøre deg oppmerksom på forhold som kan påvirke utfallet.

Du skal få hjelp både når du spør – og når det er klart at du trenger veiledning, selv om du ikke ber om det.

Hvis du ikke har en sak: Det kommer an på.

Forvaltningen skal alltid svare på henvendelser og gi generell informasjon, men har ikke alltid plikt til grundig veiledning.

Veiledningsplikten gjelder bare når spørsmålet gjelde en konkret situasjon, og det har betydning for deg personlig.

Hvor mye veiledning skal forvaltningen gi i den konkrete saken?

Innledning

Hvor mye veiledning forvaltningen skal gi, vil variere fra sak til sak. Den må tilpasses forvaltningsorganets situasjon og kapasitet, se forvaltningsloven § 11 første ledd tredje punktum. Sivilombudet har videre uttalt at forvaltningen må ta hensyn til «hvilke forutsetninger parten har for selv å ivareta sine interesser», altså hvilket behov parten har for veiledning.⁸ Disse utgangspunktene er fulgt opp og tydeliggjort i ny forvaltningslov § 14 tredje ledd.

Veiledningens omfang vil variere fra sak til sak.

Ny regulering i ny forvaltningslov

I den nye forvaltningsloven, som trolig trer i kraft i 2026/2027, skal omfanget av veiledningen tilpasses «sakens viktighet, den enkeltes behov og forvaltningsorganets kapasitet», se § 14 tredje ledd. I Prop. L 79 (2024–2025) kom «forvaltningsorganets kapasitet» før «den enkeltes behov». Stortingets justiskomiteé endret imidlertid ordlyden slik at «sakens viktighet» og «den enkeltes behov» kommer først, og deretter «forvaltningsorganets kapasitet», se Innst. 478 L (2024–2025). Bakgrunnen for endringen var at justiskomiteen ønsket å tydeliggjøre viktigheten av hensynet til den som har behov for veiledning.

At veiledningen skal tilpasses situasjonen og kapasiteten i forvaltningsorganet må ses på bakgrunn av at forvaltningens ressurser alltid vil være begrenset. Det vil derfor være nødvendig å prioritere ulike oppgaver, også når det gjelder veiledning. Som saksbehandler må man gjøre en konkret vurdering av hvor langt man skal gå i veiledningen, sett opp mot situasjonen og kapasiteten man har. Forvaltningen kan likevel ikke unnlate å gi veiledning utelukkende på grunn av begrenset kapasitet.⁹

Forvaltningens ressurser er begrenset og veiledning må tilpasses kapasiteten til forvaltningsorganet.

Den enkeltes behov for veiledning er, som nevnt over, av betydning for hvor mye veiledning forvaltningen plikter å gi. Veiledningsplikten vil være mer begrenset hvis parten er representert ved advokat eller parten er en profesjonell aktør med erfaring innenfor rettsområdet. Derimot vil plikten til å veilede være større overfor en part uten nok innsikt i forvaltningen eller den aktuelle saken. Den strekker seg likevel ikke så langt at forvaltningsorganet skal opptre som den enkeltes advokat eller gi omfattende råd og veiledning. Dette henger også sammen med at veiledningen skal være nøytral og objektiv, noe som er viktig av hensyn til å opprettholde innbyggernes tillit til forvaltningen.

Plikten til å veilede er større overfor en person med begrenset innsikt enn hvis hen er representert med advokat.

I det følgende skal vi se på typiske områder hvor det forventes at forvaltningen gir grundigere veiledning, altså der «sakens art» eller «partens forhold» gir grunn til det.

⁸ Se for eksempel SOM-2023-4423.

⁹ Se Ot.prp. nr. 75 (1993-1994) s. 59.

Når kan det forventes at forvaltningen gir grundigere veiledning?

Parter med særlige behov

Forvaltningen må gi grundigere veiledning overfor personer som av ulike grunner har utfordringer med å forstå forhold som er av betydning for saken, eller som står i en vanskelig livssituasjon. Dette kan være psykisk syke i en sykehusavdeling eller personer som står uten arbeid og inntekt. I slike situasjoner vil ofte evnen til å få med seg relevant informasjon som gis muntlig, eller orientere seg i et uoversiktlig regelverk, være redusert.

Særskilte kommunikasjonsbehov

I 2016 gjorde Sivilombudet en undersøkelse av eget tiltak av hvordan Nav veileder brukere med særskilte kommunikasjonsbehov. Med «særskilte kommunikasjonsbehov» menes i denne sammenheng brukere som for eksempel har manglende norskkunnskaper, svekket hørsel/syn eller lignende. Slike brukere har liten nytte av informasjon som Nav gir over telefon, på SMS eller i e-post. Det kan da være nødvendig med for eksempel muntlig veiledning eller fysisk møte, supplert med bruk av tolk og tegnspråktolk. Ombudet uttalte at veiledningsplikten må tilpasses den enkelte brukers forutsetninger. For brukergrupper som har behov for særlig tilpasset veiledning, innebærer det at forvaltningsorganet «av eget tiltak» både må klarlegge brukerens spesielle behov for veiledning og virkemidlene som eventuelt vil være nødvendig for å ivareta dette behovet. Ombudet understreket at dette forutsetter at den enkelte veileder er kjent med de virkemidler man har til disposisjon for å oppfylle veiledningsplikten overfor denne gruppen brukere.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no

[SOM-2016-689](https://sivilombudet.no/SOM-2016-689).

Veiledningsplikten må tilpasses den enkelte brukers forutsetninger.

Familieinnvandring

Utlendingsfeltet er et område der det stilles strengere krav til veiledningen, nettopp fordi det ofte gjelder mennesker i sårbare situasjoner som kan ha utfordringer med å ivareta sine interesser. Et eksempel er en sak som gjaldt familieinnvandring. I denne saken var en søknad om familiegjenforening avslått fordi moren ikke hadde fremlagt vedlegg som var nødvendige for å avgjøre søknaden, da først og fremst pass. Ombudet pekte på at det ikke var gitt tilstrekkelig informasjon som ga moren klar veiledning om at hun – i tillegg til ID-kort (som var fremlagt) – også måtte legge frem pass. Selv om den enkelte som et utgangspunkt har ansvaret for å sette seg inn i aktuelle lover og regler som gjelder i saken sin, må dette ansvaret veies opp mot forvaltningens veiledningsplikt. Ombudet uttalte at på utlendingsfeltet «må denne avveiningen ta hensyn til hvilke forutsetninger utlendingen har for å sette seg inn i saken. Behovet for veiledning vil derfor ofte være større i utlendingssaker enn i andre forvaltningssaker».

Les hele uttalelsen på

sivilombudet.no

[SOM-2020-1513](https://sivilombudet.no/SOM-2020-1513)

Behovet for veiledning er ofte større i utlendingssaker enn i andre forvaltningssaker.

Manglende språkkunnskaper

Språkbarrierer kan også inngå som moment i vurderingen av partens behov for veiledning. Utgangspunktet i norsk forvaltningsrett er at administrasjonsspråket er norsk, og dermed at veiledningen som hovedregel også skjer på norsk.¹⁰ Dersom parten har begrensede norskkunnskaper og lite kjennskap til norsk lovgivning, vil dette imidlertid kunne tilsi et økt behov for

¹⁰ Et unntak er for offentlige organer i kommuner som er en del av forvaltningsområdet for samisk språk. Disse har plikt til å svare på samisk når henvendelsen er på samisk, jf. sameloven § 3-3.



veiledning.¹¹ I tillegg kan nasjonale språkkrav i en gitt situasjon bli ansett som en restriksjon på retten til fri bevegelse. Det er dermed ikke gitt at forvaltningen i kommunikasjon med private parter alltid kan kreve at disse forholder seg til forvaltningen på norsk, dersom de kommer fra andre EØS-stater.¹²

Saker som gjelder komplisert regelverk

Det kan forventes at forvaltningen gir mer veiledning på områder der regelverket er komplisert, for eksempel EØS-regler og skatteregler. I slike tilfeller vil det normalt være krevende for innbyggeren å orientere seg i regelverket på egenhånd og dermed vanskeligere å ivareta egne interesser uten veiledning fra forvaltningen.

Krav om grundig veiledning ved kompliserte skatteregler

Denne saken gjaldt skattekontorets veiledningsplikt for pensjonister som flytter utenlands. Et viktig spørsmål i saken var om Skatt vests veiledningspraksis var i tråd med veiledningsplikten i ligningsloven og kravene til god forvaltningsskikk. Sivilombudet viste til at jo mer kompliserte reglene er, desto større behov vil skattyteren normalt ha for grundig veiledning. Ombudet pekte derfor på at det i utgangspunktet stilles «relativt store krav til skattekontorets veiledningsplikt på dette området».

Les hele uttalelsen på [sivilombudet.no](https://sivilombudet.no/SOM-2015-2236)
[SOM-2015-2236](https://sivilombudet.no/SOM-2015-2236)

¹¹ Se blant annet SOMB-2009-57.

¹² Se EU-domstolens avgjørelse i C-490/04, samt Jon Sverdrup Ejfestad mfl., Forvaltningsloven: Kommentartutgave, punkt 2 til § 11, Juridika, sist revidert 26. juli 2024.

Erstatning ved manglende veiledning?

Denne saken gjaldt mangelfull veiledning om EØS-regler og dagpengerettigheter. Et spørsmål var blant annet om Nav var erstatningsansvarlig på grunn av mangelfull veiledning overfor en klager. Nav skulle ha veiledet om en EØS-rettslig regel, men hadde ikke gjort det. Ombudet viste til at EØS-reglene om dagpenger er kompliserte og vanskelige tilgjengelige. Sammenholdt med veiledningspliktens formål skulle derfor Nav ha veiledet på en måte som tok hensyn til at reglene er vanskelig å forstå og sette seg inn i, både for brukere og andre som henvender seg med spørsmål om dagpenger som har et EØS-rettslig aspekt. Dette medfører altså at det ofte skal mer til å oppfylle veiledningsplikten ved veiledning om EØS-rettslige regler.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no
[SOM-2024-5331](#)

Lovendringer av betydning for borgeren

Dersom en lovendring har stor betydning for borgernes rettigheter, og særlig hvis endringen iverksettes på kort varsel, bør forvaltningen aktivt sikre at nødvendig informasjon når frem til de som har behov for den. Det gjelder selv om forvaltningen ikke vet når lovendringen skal tre i kraft.

*Forvaltningen
bør informere om
kommende relevante
lovendringer.*

Manglende veiledning om lovendring fra Nav

En person som hadde søkt om uføretrygd i januar 2021, fikk avslag fordi vedkommende ikke oppfylte kravet til forutgående medlemskap, altså at søkeren må ha bodd i Norge i en bestemt periode før uføretidspunktet inntreffer. Fra 1. januar 2021 ble kravet til forutgående medlemskap økt fra tre til fem år. Dersom klageren hadde søkt om uføretrygd i desember 2020, ville kravet til forutgående medlemskap vært oppfylt. Sivilombudet fant at Nav ikke hadde oppfylt veiledningsplikten. Nav hadde på sine nettsider først i desember 2020 publisert en artikkel som kort beskrev innholdet i lovendringen. Artikkelen ble imidlertid avpublisert 23. desember 2020 og lagt ut på nytt 6. januar 2021. Navs nettside om uføretrygd, www.nav.no/uforetrygd, ble først oppdatert 4. januar 2021 med informasjon om endringen av kravet til forutgående medlemskap. Veiledere på Nav-kontoret var heller ikke blitt særskilt orientert om lovendringen. Saksbe-handlende enheter ble riktignok informert om endringen 18. desember 2020, men i liten grad før dette.

Ombudet pekte på at var uheldig at Navs nettsider ikke ble oppdatert med informasjon om lovendringen i god tid før den trådte i kraft. Det ble også vist til at reglene om forutgående medlemskap var avgjørende for en lang rekke ytelser og dermed lå innenfor kjerneområdet av det Navs veiledere bør ha kjennskap til. Det ble videre lagt vekt på at søkeren ikke selv hadde kjennskap til lovendringen og at hun dermed hadde et klart behov for å bli veiledet om dette. Hadde hun blitt det, kunne hun ha søkt om uføretrygd innen utløpet av desember 2020.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no
[SOM-2024-5511](#)

Saker der bevisbyrden ligger hos parten

I saker der parten må dokumentere at vilkårene for å motta en ytelse er oppfylt, kan det stilles særskilte krav til forvaltningens veiledningsplikt. Dette kan for eksempel være å informere parten dersom dokumenter eller annen informasjon mangler. Forvaltningen kan derfor ikke avgjøre en sak på grunnlag av mangelfulle

opplysninger eller partens passivitet uten å vurdere partens behov for veiledning.

Forvaltningen har videre plikt til å gjøre den enkelte oppmerksom på feil, misforståelser eller andre mangler ved en henvendelse, slik at vedkommende kan rette feilen.¹³ Det bør også settes frist for å rette og gi veiledning om hvordan dette kan gjøres.

Mangler ved søknaden

Denne saken gjaldt Utlendingsnemndas (UNE) behandling av en søknad om oppholdstillatelse. UNE hadde muntlig til klagers fullmektige etterspurt bostedsopplysninger, uten at dette var fulgt opp med en skriftlig anmodning med svarfrist. At UNE ventet på opplysninger fra klager, ble heller ikke gjentatt i senere muntlig dialog med klager. Sivilombudet fant at klager her ikke hadde mottatt den veiledningen han hadde krav på. Slik ombudet så det, skulle det vært satt en svarfrist skriftlig. Når beskjeden om å levere bostedsopplysninger heller ikke ble gjentatt i den videre dialogen med UNE, ga dette en tydelig indikasjon på at klager ikke var klar over at UNE ventet på en form for aktivitet fra hans side. Dette tilsier at UNE burde gitt mer veiledning.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no
[SOM-2022-5017](#)

Generell informasjonsvirksomhet

Mange forvaltningsorganer informerer gjennom informasjonsskriv, brosjyrer og tekst på nettsider og i media for øvrig.¹⁴ Dette kan få betydning for hvor omfattende veiledning som kan forventes og kan slik sett være et hensiktsmessig supplement til veiledningsplikten. Generell informasjon som forvaltningen for eksempel gir på sine hjemmesider, kan likevel ikke erstatte plikten til å gi veiledning, se blant annet SOM-2024-5511 som nevnt ovenfor.¹⁵ På den annen

Generell informasjon på nettsider etc erstatter ikke å gi veiledning på forespørsel.

side kan manglende informasjon om regelverket på virksomhetens hjemmesider skjerpe veiledningsplikten.¹⁶ Det er også verdt å merke seg at EØS-retten på enkelte områder stiller krav til hvordan informasjon skal publiseres på nettsider, for eksempel krav til hvilke språk som benyttes.¹⁷

Mangelfull veiledning om foreldrepenger

En person stilte Nav spørsmål om opptjeningsreglene for foreldrepenger. Hun fikk en generell veiledning om utgangspunktene for opptjeningsretten og hvordan foreldrepengene ble beregnet, men ikke informasjon om den ulovfestede «14-dagers regelen»; at dager uten arbeid ikke regnes med i opptjeningsperioden dersom tidsrommet mellom arbeidsdagene er større enn 14 dager. Da vedkommende så søkte om foreldrepenger fikk hun avslag fordi hun manglet to uker og tre dager med lønnet arbeid i opptjeningsperioden.

Ombudet fant at veiledningsplikten var brutt. Etter ombudets syn hadde klager gitt opplysninger som burde gjort det nærliggende at 14-dagersregelen fikk anvendelse. Ombudet pekte også på at det heller ikke var informert om regelen i Navs brosjyrer om foreldrepenger eller i den alminnelige orienteringen om foreldrepenger på Navs hjemmesider på internett. Slik ombudet så det, var det dermed av vesentlig betydning å informere klager om regelen når det var sannsynlig at den ville kunne få anvendelse i saken.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no
[SOM-2015-1145](#)

¹³ Se forvaltningsloven § 11 fjerde ledd.

¹⁴ Dette er beskrevet i Prop 79 L (2024-2025) punkt 7.2.

¹⁵ Se også SOM-2016-3169 og SOM-2015-2236.

¹⁶ Se SOM-2015-1145.

¹⁷ Se Jon Sverdrup Ejfjstad mfl., Forvaltningsloven: Kommentartutgave, punkt 2 til § 11, Juridika, sist revidert 26. juli 2024. Som eksempel viser lovkommentaren til forordning 2018/1724.



Masseforvaltning

Med «masseforvaltning» sikter vi til saksbehandling i forvaltningen der det behandles mange like saker, ofte etter standardiserte prosesser og med automatisert saksbehandling. Eksempler på dette er skatteoppgjør og utbetaling av ytelser fra Nav og Lånekassen. I disse sakene kan det ikke stilles for strenge krav til den individualiserte veiledningen den enkelte bruker har krav på.

Etter forholdene kan det likevel stilles krav om en viss veiledning. Sivilombudet har i flere uttalelser understreket at hensynet til at organet driver masseforvaltning ikke kan tillegges avgjørende vekt i vurderingen av om veiledningsplikten var brutt.¹⁸ Rollen som masseforvalter av sentrale rettigheter for svært mange, kan for eksempel tilsi større krav til at forvaltningsorganet har kjennskap om regler av betydning for brukerne og formidler dette via veiledninger og rundskriv til saksbehandlere.

Forholdet til forvaltningens forhåndsuttalelser

Veiledningsplikten strekker seg ikke så langt at innbyggeren kan forvente veiledning om hva utfallet eller resultatet blir i en konkret sak. I SOMB-2003-76 uttales følgende:

«Selv om forvaltningsloven § 11 oppstiller en plikt til å veilede parten om gjeldende lover og forskrifter, kan jeg ikke se at dette også innebærer en plikt til å gå inn i forhåndsdrøftelser med en part med sikte på å gjøre oppmerksom på – eller oppklare – rettslige tvilsspørsmål i den konkrete saken.»

Dette kan muligens komme i en annen stilling på områder som faller inn under EØS-rettens område. Det kan her stilles spørsmål ved om lojalitetsplikten i EØS-avtalen artikkel 3 tilsier at private nettopp gjøres oppmerksom på tilfeller der ESA eller Kommisjonen hevder at norske myndigheters forståelse av de aktuelle rettsreglene er feil.¹⁹

Hvor mye veiledning har du krav på fra det offentlige?

Hvor mye veiledning du har krav på, avhenger av:

- Din situasjon og dine forutsetninger
- Hvor komplisert saken er
- Kapasitet og ressurser i forvaltningen – men forvaltningen kan ikke la være å gi veiledning bare på grunn av lite kapasitet

Behovet ditt for veiledning er av betydning for hvor mye veiledning forvaltningen plikter å gi. Veiledningsplikten er mer begrenset hvis du er representert ved advokat eller en profesjonell aktør med erfaring innenfor området. Derimot er plikten til å veilede større hvis du er uten særlig innsikt i forvaltningen eller det aktuelle saksområdet.

Massebehandling

Veiledningsplikten gjelder selv om saker behandles automatisk eller i stort volum.

Hva med informasjon på nettsider?

Informasjon på nett og i brosjyrer kan redusere behovet for individuell veiledning, men erstatter aldri retten til veiledning når du ber om det i din sak.

Kan du få svar på hvordan saken din vil ende?

Nei. Du kan ikke kreve at forvaltningen avgjør saken din som en del av veiledningen.

¹⁸ Se blant annet SOM-2020-3241 og SOM-2022-1533.

¹⁹ Se Jon Sverdrup Efjestad mfl., Forvaltningsloven: Kommentirutgave, punkt 2 til § 11, Juridika, sist revidert 26. juli 2024.

Hvilke kvalitetskrav stilles til veiledningen?

Riktig og tilstrekkelig informasjon

God kvalitet på veiledningen og den informasjonen som forvaltningen gir borgerne, er helt avgjørende for at forvaltningen skal være tillitsskapende.²⁰ Forvaltningen skal finne frem til, gi, og basere avgjørelser på riktig informasjon. Dersom en saksbehandler får spørsmål innenfor forvaltningsorganets område, stilles det altså krav til at den enkelte saksbehandler har tilstrekkelig kunnskap om det regelverket de forvalter. Hvis man mangler kunnskap eller på annen måte er usikker på innholdet i det som man skal veilede om, må man sørge for å skaffe seg nødvendig kunnskap, for eksempel ved å spørre kolleger eller kontakte nærmeste leder.

Veiledningen må naturlig nok heller ikke være misvisende. Dette betyr at veiledningsplikten ikke alltid vil være oppfylt selv om opplysningene i og for seg er korrekte, men likevel gir et misvisende bilde av borgerens aktuelle situasjon og rettsstilling.²¹

*Forvaltningen
bør informere om
kommende relevante
lovendringer.*

Navs plikt til å gi veiledning av eget tiltak – erstatning

Saken gjaldt Nav Klageinstans Sørs avslag på et krav om erstatning. Klager mente Nav hadde opptrådt uaktsomt ved ikke å gi veiledning om at han ville miste retten til avtalefestet pensjon (AFP) i privat sektor dersom han mottok uførepensjon etter fylte 62 år. Sivilombudet undersøkte rekkevidden av Navs plikt til å gi veiledning om regelen i AFP-tilskottsloven § 8 ved behandlingen av klagers uføresøknad.

Sivilombudet mente overgangen til en ny AFP-ordning i privat sektor i 2010 medførte at Nav hadde en noe skjerpet veiledningsplikt om innholdet i AFP-tilskottsloven § 8 i den perioden nytt regelverk ble iverksatt. Klagers alder da han fikk innvilget gradert uførepensjon og hans vedvarende tilknytning til arbeidslivet, kunne tilsi at han hadde et aktuelt behov for veiledning om nevnte bestemmelse. Flere av momentene talte for at Nav av eget tiltak skulle gjort klageren oppmerksom på at han måtte si fra seg uføreytelsen innen han fylte 62 år, for ikke å miste retten til AFP i privat sektor. Det knyttet seg derfor begrunnet tvil til om Navs veiledning overfor klager hadde vært tilstrekkelig. Ombudet ba Nav om å vurdere erstatningskravet på nytt.

Les hele uttalelsen på [sivilombudet.no](https://sivilombudet.no/SOM-2020-3241)
[SOM-2020-3241](https://sivilombudet.no/SOM-2020-3241)

²⁰ Se NOU 2019:5 kapittel 17.3.6 og SOM-2025-258, som omtalt i kapittel 2.

²¹ Se også SOMB-2009-62.



Klart språk

Det er viktig at forvaltningen benytter seg av et klart språk, slik at den enkelte forstår hva forvaltningen ønsker å kommunisere. Et klart språk kan også bidra til at forvaltningen oppleves åpen og tilgjengelig, som igjen kan bidra til økt tillit.

Den internasjonale definisjonen av klart språk er: Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og utforming at leserne i målgruppa finner informasjonen de trenger, forstår informasjonen og kan bruke den.

I Sivilombudets veileder om begrunnelser står det mer om klarspråk og om hva en god begrunnelse bør inneholde.²²

Språklova § 9

Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa.

Kvalitetskrav til veiledningen:

Du har krav på at forvaltningen:

- finner frem til og gir deg riktig informasjon
- finner riktig svar hvis de ikke vet med en gang
- bruker et godt og forståelig språk

²² <https://www.sivilombudet.no/veiledere/begrunnelser/>

I hvilken form skal veiledningen gis?

Muntlig eller skriftlig?

I utgangspunktet er det opp til forvaltningsorganet selv å avgjøre om veiledningen skal gis muntlig eller skriftlig.²³ I vurderingen av hvordan veiledningen skal gis, skal det likevel legges vekt på «ønsket og behovet» til den som skal få veiledning.²⁴ Dette gjelder særlig der brukeren har særskilte kommunikasjonsbehov, som manglende norskkunnskaper, svekket hørsel, svekket syn eller lignende, se for eksempel SOM-2016-689, som nevnt på side 10, der Sivilombudet undersøkte hvordan Nav veileder brukere med særskilte kommunikasjonsbehov. Det ble her uttalt at veiledningsplikten også innebærer en plikt til å gi veiledning i en form tilpasset den enkelte brukers behov.

Ønsket eller behovet til den som skal veiledes skal tas hensyn til.

I noen tilfeller kan innbyggerne også ha krav på muntlig samtale med forvaltningen. Dette gjelder der vedkommende har saklig grunn til det, og der en forsvarlig utførelse av tjenesten tillater det.²⁵ Sivilombudet har imidlertid tolket bestemmelsen slik at en part har allmenn rett til å kreve en samtale med en tjenesteperson i forvaltningsorganet som behandler saken.²⁶ Parten har ikke rett til å snakke med en bestemt tjenesteperson, men det må likevel forutsettes at tjenestepersonen har tilstrekkelig kunnskap, slik at samtalen er meningsfull for parten.

Behandling av våpensøknader

Denne saken gjaldt Oslo politidistrikts behandling av våpensøknader. Politidistriktet tok kun unntaksvis imot telefonforespørsler fra søkere som ventet på behandlingen av våpensøknaden sin. Politidistriktet mente at det «i de fleste tilfeller ikke vil være saklig grunn» for telefonsamtaler, og at det heller ikke vil være en forsvarlig utførelse av tjenesten, fordi det vil være «kapasitetskreven- de».

Ombudet pekte på at når en part ikke kan nå et forvaltningsorgan på telefon, og forvaltningsorganet i tillegg har utfordringer med å besvare e-poster, kan det være problematisk for parten å få den nødvendige veiledningen den trenger for å ivareta sine interesser. Samlet mente ombudet at den manglende tilgjengeligheten på telefon var i strid med forvaltningsloven § 11 d.

Les hele uttalelsen på [sivilombudet.no](https://sivilombudet.no/SOM-2024-3463)
[SOM-2024-3463](https://sivilombudet.no/SOM-2024-3463)

Hva med veiledning som gis digitalt?

I tråd med digitaliseringen og den teknologiske utviklingen dekkes en stadig større del av veiledningsbehovet ved generell veiledning. Informasjon gjøres tilgjengelig på forvaltningsorganets nettsider, ved bruk av digitale selvbetjeningsløsninger og ulike chat-verktøy. Det gir noen klare fordeler, ved at forvaltningen kan kommunisere mer effektivt med den enkelte, samtidig som informasjonsflyten og saksbehandlingen kan gå raskere. Det kan også være lettere for den enkelte å finne relevant informasjon. Det er imidlertid viktig å huske på at veiledningsplikten fortsatt gjelder fullt ut ved digitalisering av tjenester.

23 Forvaltningsforskriften § 2

24 Se også forvaltningsloven av 2025 § 15 første ledd, som lyder «Forvaltningsorganet bestemmer hvordan veiledning skal gis. I vurderingen skal det legges vekt på ønskene og behovene til den som skal få veiledningen».

25 Se forvaltningsloven § 11 d.

26 Se SOM-2010-946, jf. SOM-2024-3463 og Woxholth, Forvaltningsrett (5. utgave, 2011) s. 252.

Utfordringer ved digital veiledning

Digital veiledning reiser også noen utfordringer. *For det første* er det viktig å huske på at ikke hele befolkningen kan delta på digitale plattformer. Dette kan skyldes nedsatt funksjonsevne, en krevende livssituasjon eller mangel på digital kompetanse. Digitaliseringsdirektoratet estimerer at rundt 20 prosent av den voksne befolkningen i Norge strever i møte med offentlige digitale tjenester.²⁷ Denne gruppen har også rett til å få veiledning i sitt møte med det offentlige. Veiledningsplikten må derfor praktiseres med utgangspunkt i den enkeltes situasjon og forutsetninger. Forvaltningen kan ikke på generelt grunnlag avvise forespørsler om veiledning på telefon, brev eller e-post med henvisning til at personen må bruke digitale løsninger på forvaltningsorganets nettsider.²⁸ Tvert imot må det sørges for at også den ikke-digitale veiledningen er tilgjengelig og har tilstrekkelig god nok kvalitet, slik at veiledningsplikten også oppfylles for denne gruppen. Dette innebærer at dersom digitale veiledningstjenester for eksempel ikke kan svare på spørsmål i enkeltsaker, blir tilgjengelighet på telefon enda viktigere.

For det andre er det viktig å ha med seg at digitalisering kan skape større avstand mellom forvaltningen og borgerne. Digitale veiledningstjenester kan ikke alltid fullt ut erstatte det å snakke med et menneske. Saksbehandlere eller andre ansatte vil oftere kunne svare på konkrete spørsmål om konkrete saker, som nevnt ovenfor. En person vil dessuten i mange tilfeller kunne tilpasse veiledningen og informasjonen til den som tar kontakt – inkludert spørsmål om rettigheter og plikter i konkrete saker. Det å snakke med en person vil kunne skape en følelse av å bli hørt og vil være viktig for borgerens tillit til forvaltningen. Fra forvaltningens ståsted kan en muntlig samtale bidra til å gi et bedre bilde av fakta i saken og avklare eventuelle misforståelser.

Automatisert saksbehandling

I denne saken hadde Sivilombudet av eget tiltak undersøkt den digitale vedtaksløsningen i Nav for hel- og delautomatisk behandling av søknader om sykepenger. Ombudet fant at Navs digitale vedtaksløsning ikke oppfylte kravene i folketrygdloven. Ombudet pekte her på at rettigheter eksisterer uavhengig av digitaliseringen av forvaltningen, og at ny teknologi må utvikles slik at den oppfyller regelverket. Dette gjelder både materielle rettigheter, som rett til sykepenger, men også prosessuelle regler etter blant annet forvaltningsloven, for eksempel veiledningsplikten. Ombudet understreket at teknologiske begrensninger i de digitale løsningene ikke kan redusere innbyggernes rettssikkerhet uten rettslig grunnlag.

Les hele uttalelsen på sivilombudet.no

[SOM-2024-1698](https://sivilombudet.no/SOM-2024-1698)

Skriftlig eller muntlig veiledning?

Det er i utgangspunktet opp til forvaltningen selv om veiledningen gis skriftlig, muntlig eller digitalt, men de må ta hensyn til ditt behov og ønske. Hvis du for eksempel har svake norskkunnskaper, nedsatt syn eller hørsel eller har andre kommunikasjonsutfordringer har du krav på at veiledningen gis på en måte som fungerer for deg.

Når du har saklig grunn til det, og det er praktisk mulig for forvaltningsorganet, kan du ha rett til å snakke med en saksbehandler. Du har ikke krav på å snakke med en bestemt saksbehandler, men du har rett til å få snakke med en person som har kunnskap om saken og som kan gi reell og forståelig veiledning.

Et forvaltningsorgan kan ikke nekte deg hjelp bare fordi du ikke bruker digitale tjenester. Du kan kreve veiledning via telefon, e-post eller brev.

²⁷ Se <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/kor-mange-opplever-digitalt-utanforskap/4456>

²⁸ Dette er også lagt til grunn av departementet, se Prop. 79 L (2024-2025) s. 71.

Praktiske spørsmål

Nedenfor følger noen praktiske spørsmål, hvor den første delen er praktiske spørsmål til forvaltningen, mens den andre delen er praktiske spørsmål til innbyggerne.

Til forvaltningen:

1. Må vi alltid gi veiledning til parter i en sak?

Ja. Forvaltningen har plikt til å veilede parter, både på forespørsel og av eget tiltak, se kapittel 2.

2. Har vi plikt til å veilede personer som ikke er part i en sak?

Ja, hvis henvendelsen gjelder et konkret forhold og har aktuell interesse for vedkommende. Dette innebærer at forvaltningen kun har plikt til å veilede om forhold som har betydning for vedkommende. Her må man gjøre en vurdering ut fra situasjonen som innbyggeren står i når vedkommende henvender seg til forvaltningen.

3. Må vi veilede hvis parten allerede har advokat eller annen profesjonell representant?

Ja, men behovet er mindre. Vi kan normalt legge til grunn at advokaten kjenner regelverket.

4. Hvordan vurderer vi hvor mye veiledning som skal gis?

Dette må tilpasses etter sakens viktighet, partens behov og vår kapasitet. Vi kan ikke unnlate å gi veiledning utelukkende pga. kapasitet.

5. Må vi gi ekstra veiledning i kompliserte saker?

Ja. Jo mer komplisert regelverket er, desto større krav til veiledning.

6. Hva hvis parten har språk- eller kommunikasjonsutfordringer?

Da må vi tilpasse veiledningen, for eksempel med enklere språk eller muntlig kontakt.

7. Kan vi nøye oss med å vise til

nettsidene våre eller digitale løsninger?

Nei, ikke alltid. Digital veiledning kan være nok for mange, men vi må tilby individuell og personlig veiledning når behovet tilsier det.

8. Skal veiledning være gratis?

Ja.²⁹

9. Hvordan veileder vi når to parter har motstridende interesser?

Dersom det er motstridende interesser i en sak, må veiledningen gis på en måte som ikke kan gi grunn til å trekke forvaltningens objektivitet i tvil.³⁰

10. Må vi gi veiledning om utfallet av saken?

Nei. Vi skal forklare regelverket, men ikke gi forhåndsgarantier om resultatet.

11. Hvilke krav stilles til offentlige skjemaer som vi bruker?

Søknadsskjemaer og lignende skal gi nødvendig veiledning om utfyllingen og om dokumentasjon som bør være vedlagt. Hvis det er praktisk mulig, bør søknadsskjemaer også gi veiledning om reglene som gjelder på det aktuelle saksområdet.³¹

12. Må vi hjelpe til med å fylle ut skjemaer og utarbeide klager og andre dokumenter?

Det er bare plikt til å bistå med dette der det er særskilt bestemt, altså at dette står i lov eller forskrift. Forvaltningen bør likevel hjelpe til å fylle ut skjemaer og utarbeide klager og andre dokumenter når det er behov for slik hjelp.³² Formålet med veiledningen er nettopp at den enkelte skal kunne ivareta sine interesser på best mulig måte, blant annet å unngå feil.

²⁹ Dette følger av forvaltningslovforskriften § 7 og ny forvaltningslov § 15 fjerde ledd.

³⁰ Dette følger av forvaltningslovforskriften § 6 og er også foreslått lovfestet i den nye forvaltningsloven § 15 tredje ledd.

³¹ Dette følger av forvaltningslovforskriften § 5.

³² Dette følger av forvaltningslovforskriften § 3.

Til innbyggerne:

1. Har jeg alltid krav på svar fra forvaltningen?

Ja, forvaltningen skal svare på henvendelsen din.
Det gjelder ikke dersom henvendelsen din allerede er samvittighetsfullt besvart eller henvendelsen er sendt i sjikanøs hensikt.

2. Skal veiledning alltid være gratis?

Ja.³³

3. Kan jeg be om muntlig veiledning eller samtale?

Ja, hvis du har saklig grunn og det er praktisk mulig.

4. Bør jeg opplyse om språk- eller kommunikasjonsutfordringer?

Ja, slik at forvaltningen kan tilpasse veiledningen.

5. Kan jeg stille spørsmål selv om jeg ikke har en sak?

Ja, hvis det gjelder et konkret forhold som har aktuell betydning for deg.

6. Kan jeg få veiledning om utfallet av saken?

Nei, bare om regelverket og prosessen.

7. Må jeg bruke digitale løsninger?

Nei, du kan be om veiledning på telefon, i brev eller i et møte.

8. Kan jeg få hjelp til å fylle ut skjemaer?

Ja, forvaltningen bør hjelpe deg med dette hvis du har behov for det.³⁴

³³ Dette følger av forvaltningslovforskriften § 7 og ny forvaltningslov § 15 fjerde ledd.

³⁴ Dette følger av forvaltningslovforskriften § 3.

Sivilombudet skal føre kontroll med forvaltningen for å hindre urett mot den enkelte. Denne kontrollen skjer blant annet ved at vi behandler klager. Våre veiledningshefter er ment å rettlede forvaltningen til riktig saksbehandling på områder der vi erfarer at det ofte skjer feil. Veiledningsheftene finner du på våre nettsider. Trykte utgaver kan bestilles.

Andre utgivelser:

[Sivilombudsmannens undersøkelser av dispensasjoner i strandsonen \(2021\)](#)

[Ansettelse fra A til Å \(2021\)](#)

[Innsynsguiden \(2022\)](#)

[Begrunnelser \(2023\)](#)

[Sakskostnader \(2024\)](#)

[Barns rett til medvirkning \(2024\)](#)

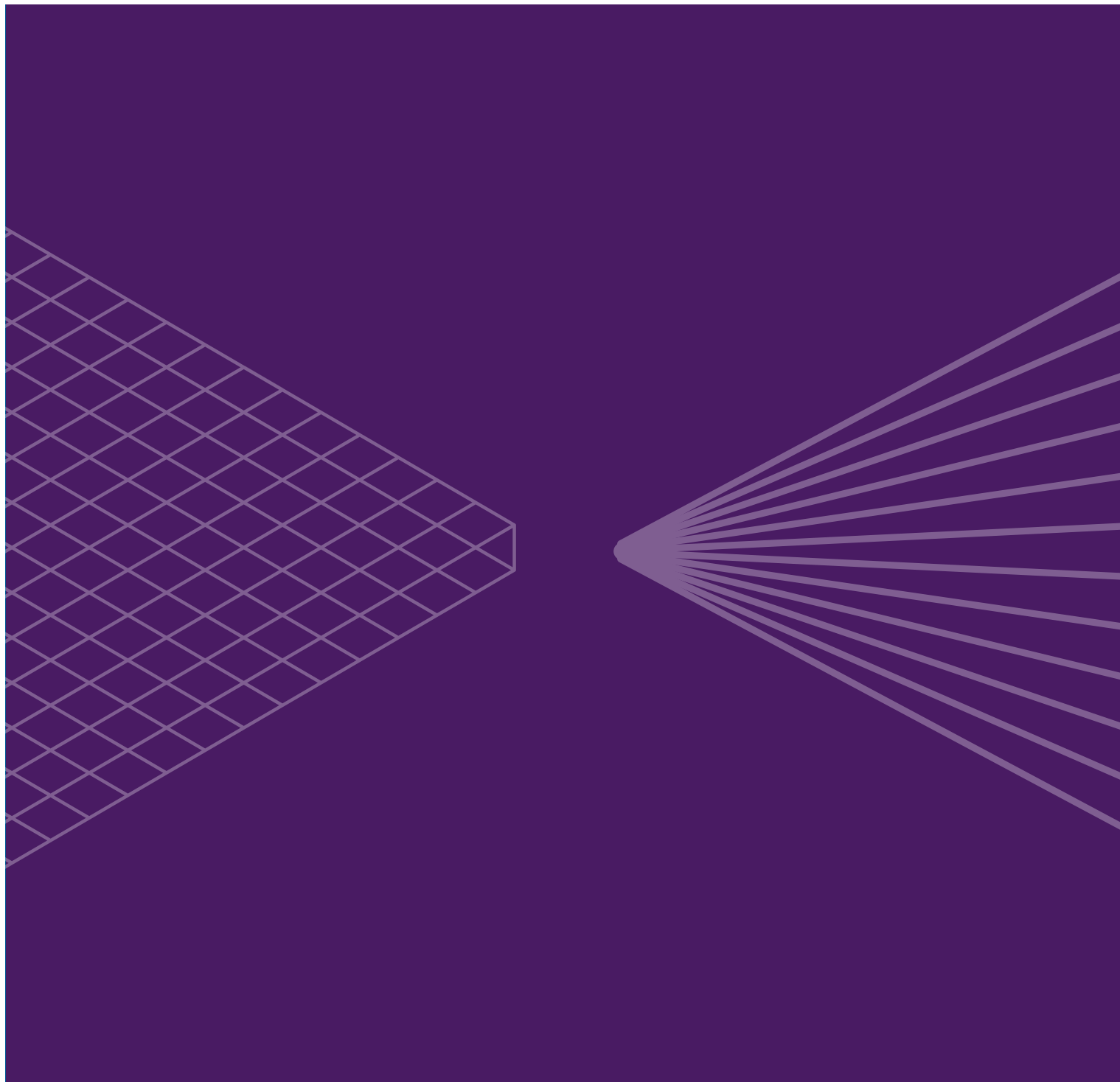
[Digital forvaltning \(2024\)](#)

Foto i dette veiledningsheftet:

Side 6 og 11: Mona Ødegård, Sivilombudet

Side 14 og 17: Hanna Johre, Sivilombudet



**Sivilombudet 2026**

Besøksadresse: Akersgata 8, Oslo

Postadresse: Postboks 3 Sentrum, 0101 Oslo Telefon: 22 82 85 00

Grønt nummer: 800 80 039

E-post: postmottak@sivilombudet.no

www.sivilombudet.no