



Lokalt ombud for kommunale saker

- Råd for personer med funksjonsnedsettelse,
19.11.2020





Kommuneombudets virksomhet





Ombudets arbeidsoppgaver

- Arbeide for at innbyggernes rettssikkerhet ivaretas i møte med Drammen kommune.
- Være en informasjonsressurs og veileder for innbyggere, og pårørende, som ønsker informasjon, veiledning og hjelp i saker de har med kommunen.
Herunder;
 - Medvirke til at innbyggerne er orientert om eksisterende klageordninger.
 - Bistå med formulering og fremsette klager.
 - I de situasjoner det er mulig, og det er ønskelig fra innbyggeren, kan ombudet vurdere faglige forhold etter at man har bedt om innsyn i saken.
 - Ombudet kan etter henvendelser ta opp faglige forhold ombudet mener kan forbedres direkte med den avdeling forholdet gjelder.
 - Oppsøkende virksomhet.
 - Informere om andre ombud og offentlige tilbud til kommunens innbyggere.



Henvendelser, saker og fagområder

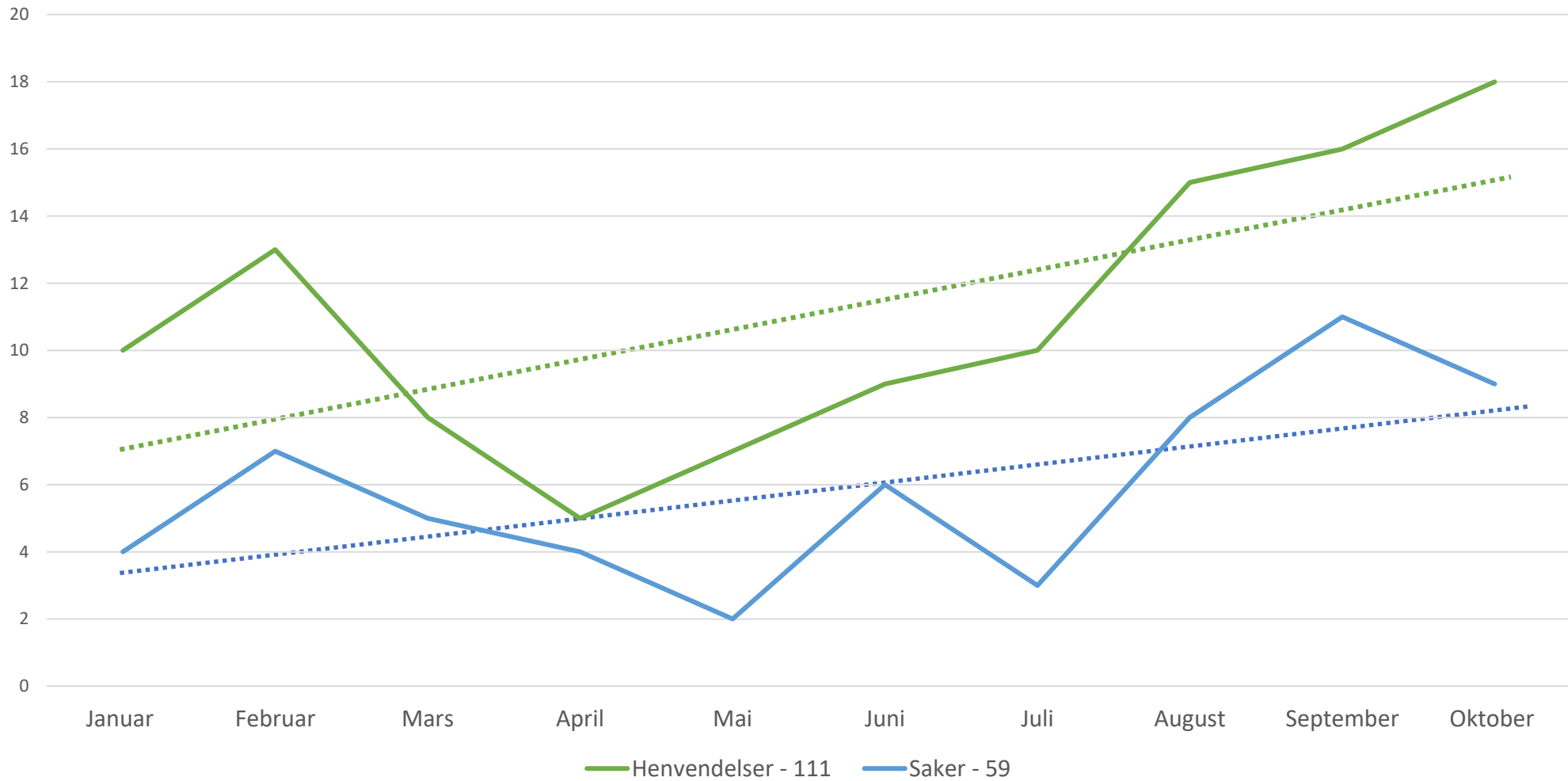


Det statistiske grunnlag

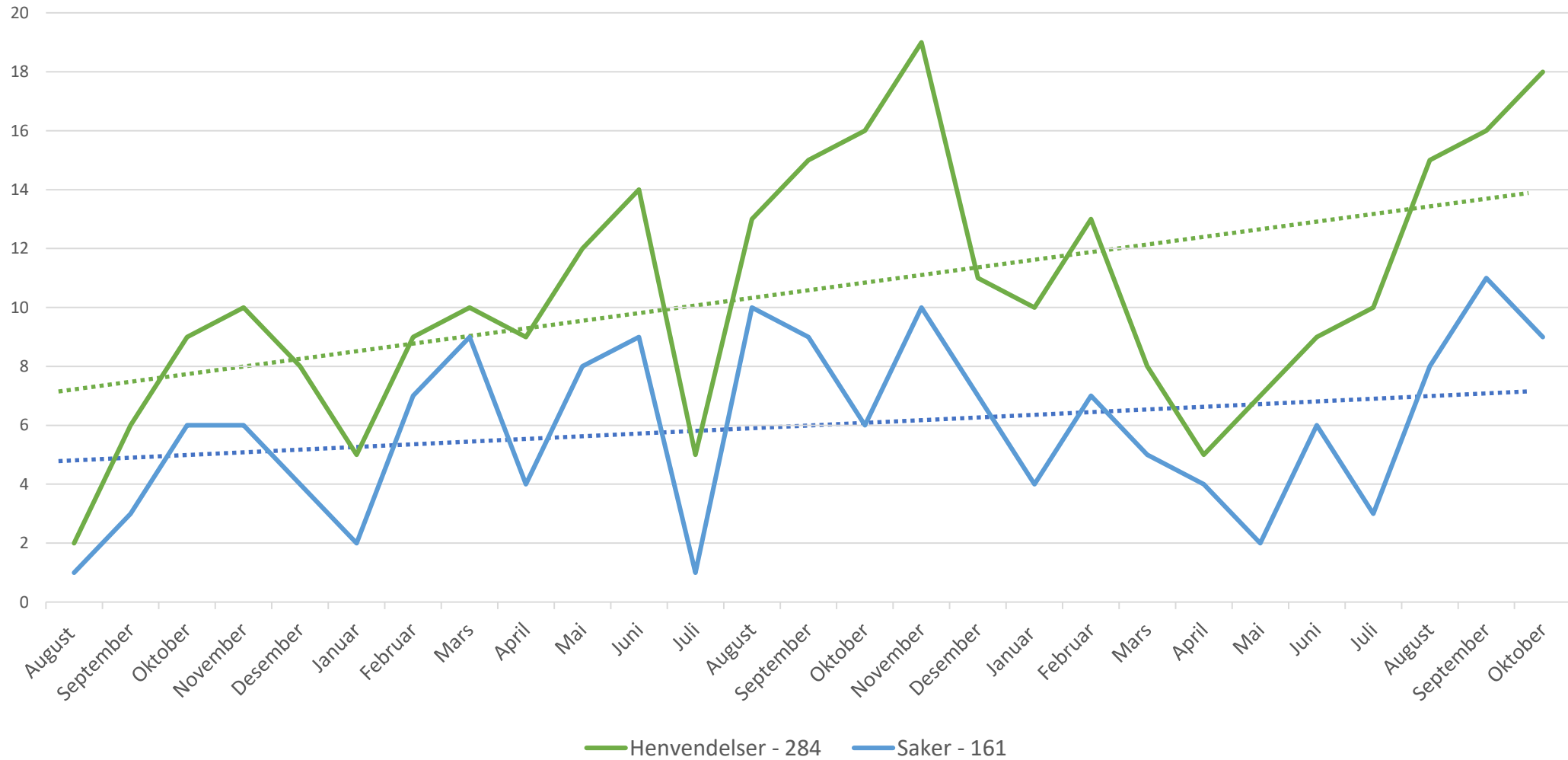
- Kommuneombudet mottar få saker sammenlignet med kommuneforvaltningens samlede saksantall.
- Det samlede saksantall kan ikke umiddelbart benyttes til å si noe om den absolute eller generelle kvalitet i kommunens saksbehandling.
- Forskjell på kommunens avdelinger → størrelse, myndighetsutøvelse og/eller ren serviceorientert.
- Statistikken må leses med forsiktighet, og man skal være varsom med å trekke for håndfaste konklusjoner.
- Interne henvendelser registreres ikke.



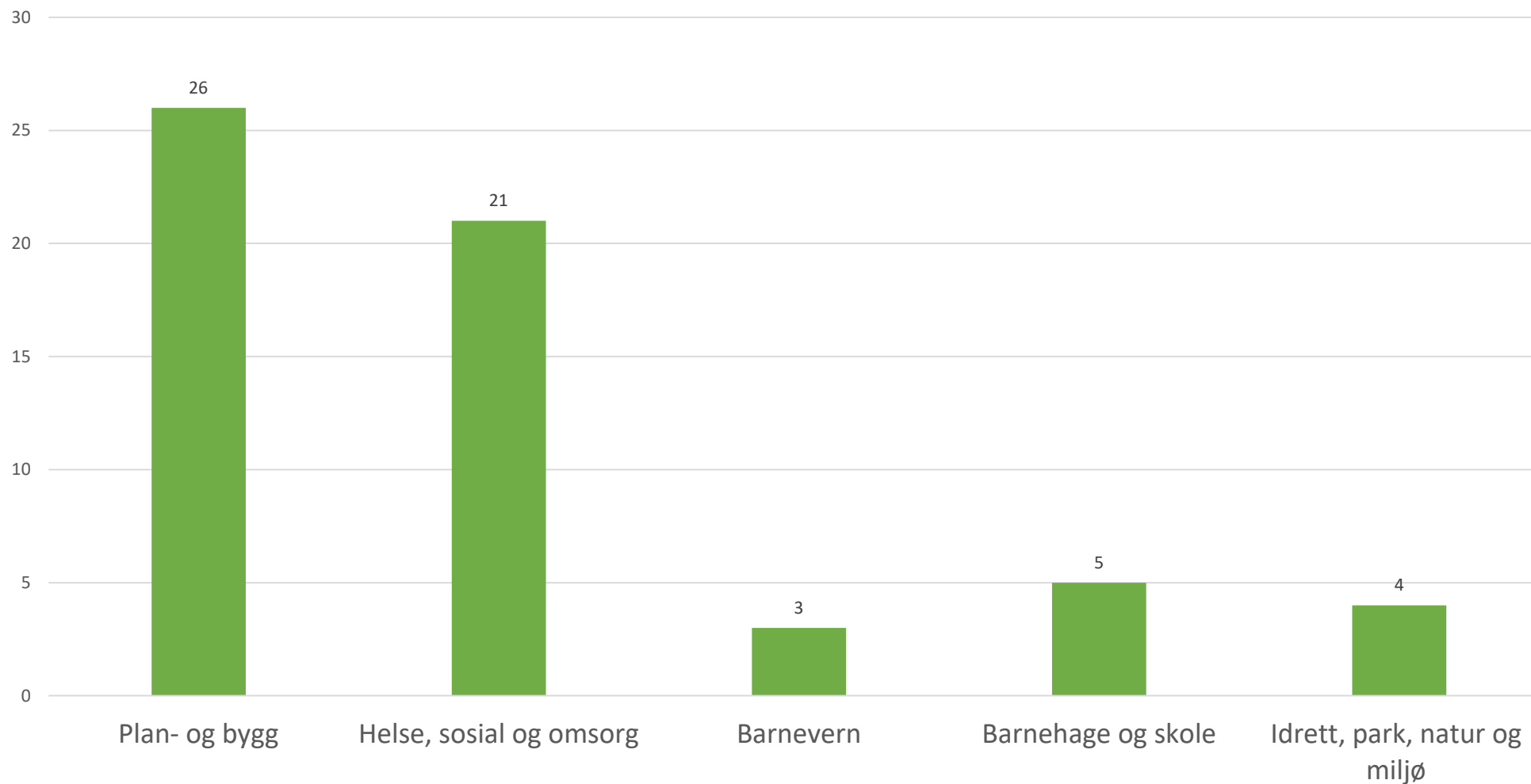
Henvendelser og saker for perioden januar til og med oktober 2020



Henvendelser og saker fra august 2018 til og med oktober 2020



Saker fordelt på fagområder fra januar til og med september 2020

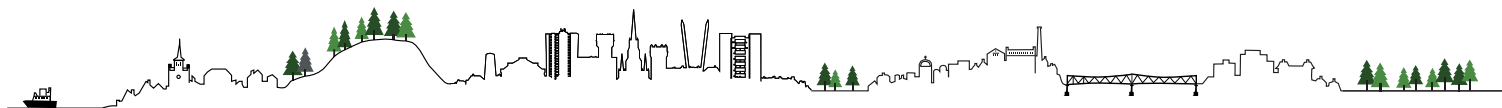


Hva gjelder henvendelsene og sakene?



Hva gjelder henvendelsene og sakene

- Manglende informasjon, råd og veiledning.
- Svar og svartid.
- Manglende bruk av referater.
- Hjemmelsspørsmål.
- Manglende utredning.
- Vanskelig språk og ikke konkrete frister.



Eksempler fra ulike fagområder

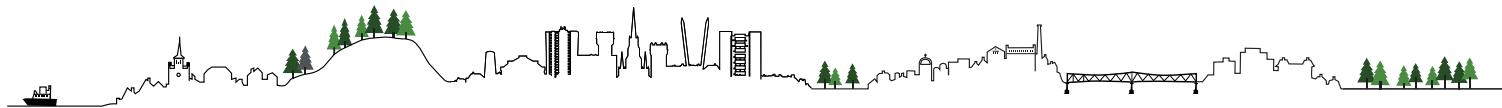


- Plan- og bygg
 - Manglende svar og svartid.
 - Manglende bruk av referater.
 - Feil lovhjemmel og feil klageinstans.
 - Vanskelig språk.
- NAV
 - Manglende informasjon, råd og veiledning.
 - Manglende svar og svartid.
 - Manglende referat.
 - Vanskelig språk.
 - Ikke utarbeidet individuell plan.
- Boligtjenesten
 - Manglende samhandling .
 - Fakturert feil husleie.
- Tjenestetildeling og koordinerende enhet
 - Manglende samhandling med hjemmetjenesten i tilfeller hvor bruker skal skrives ut fra spesialisthelsetjenesten.



Kommuneombudets erfaringer

- Ofte svært lang svartid på henvendelser fra kommuneombudet
 - Sendt brev til avdelingen 06.10.19. Mottatt svar 04.05.20. Svartid = 30 uker
 - Sendt brev til avdelingen 07.10.19. Mottatt svar 29.04.20. Svartid = 29 uker + 2 dager
 - Sendt brev 27.09.10 = ikke besvart etter 7 uker
- Forvaltningsloven § 11 a saksbehandlingstid, foreløpig svar;
 - Avgjøre saken uten ugrunnet opphold.
 - Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorganet som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar.
 - Enkeltvedtak – skal gis foreløpig svar dersom saken ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.



Forslag til fokusområder

- Å bli bedre til å overholde forvaltningslovens bestemmelser, særlig med tanke på utredning av saker,
- Å yte en koordinert og helhetsorientert innsats overfor de innbyggere som henvender seg til kommunen, samt
- Løpende oppdatere og forbedre kommunens hjemmeside slik at den i enda større grad er informativ, pedagogisk og intuitiv.



Kontaktinformasjon

Besøksadresse

Drammen Business Senter, Dr. Hansteinsgate 9, 3044 Drammen

Åpningstider

Hverdager mellom kl.09.00 og kl.15.00

Ring gjerne for timeavtale

32 04 00 00 // 948 57 054

Postadresse

Drammen kommune v/kommuneombudet,

Postboks 7500 Drammen

E-post

kommuneombud@drammen.kommune.no

Hjemmeside

www.drammen.kommune.no/kommuneombud

