

Kommuneombudet

Årsrapport – Orientering i hovedutvalg for tekniske tjenester



Kommuneombudets mandat

- Vedtatt og ansatt politisk – Egen enhet som skal arbeide på fritt og selvstendig grunnlag – Rapporterer til kommunestyret, ikke kommunedirektøren
- For innbyggerne, arbeide for at rettsikkerhet ivaretas i møte med kommunen
- Omfatter alle innbyggere som har saker til behandling i kommunen
- Råd og veiledning i enkeltsaker – søknader, klager, får ikke svar, finner ikke informasjon, delta i møter
- Synliggjøre og informere om rollen som ombud, og hvordan man ivaretar sine egne rettigheter i møte med kommunen
- Gi tilbakemeldinger til politisk og administrativt nivå om hvordan rettighetene blir ivaretatt



Ombudet har tre roller

- På individnivå – Hjelppe innbyggerne i enkeltsaker, bistanden tilpasses den enkeltes ressurser, forståelse og hvordan ombudet vurderer saken
- På systemnivå – Når flere enkeltsaker innenfor et tjenesteområde viser et generelt forbedringspotensial, løftes utfordringen til ledelsen i den aktuelle virksomhet, og formidles til politisk og administrativ ledelse
- På samfunnsnivå – Foredrag og møter, lokalaviser, kommunens nettsider – Generelt informere om innbyggernes rettigheter, og hvordan ombudet oppfatter at innbyggernes rettigheter ivaretas i kommunen



2023 – Gjenoppstart

- Startet i jobben 01.01.2023, da hadde det vært halvannet år uten kommuneombud i Drammen
- Bli kjent i kommunen, innbyggere, frivillige organisasjoner, ansatte
- Økende antall henvendelser
- Innenfor tekniske tjenester – Plan og bygg 31 saker – Vann, avløp, renovasjon 17 saker – Veier 6 saker



2023 Oppsummert

- 153 saker
- Helse - 49 saker
- Plan og bygg - 31 saker
- Skole og barnehage - 22 saker
- Boligkontoret - 19 saker
- Vann, avløp, renovasjon - 17 saker
- Kommunale veier - 6 saker
- NAV - 6 saker
- Barnevern - 4 saker
- Annet - 4 saker



Hva handler sakene om?

- Bistand til søknad – 32 saker
- Bistand til klager – 54 saker
- Klager på innholdet/kvalitet i tjenestetilbudet – 44 saker
- Ulovlighets saker – 14 saker
- Ikke svar/for sent svar – 30 saker
- Manglende informasjon/veiledning ved henvendelse – 32 saker



Anbefalinger – Generelt – Manglende/for sent svar

- Sikre at alle som besvarer henvendelser til kommunen er kjent med at kommunen er forpliktet etter forvaltningsloven § 11 a til å gi tilbakemeldinger innen rimelig tid, også i saker som ikke gjelder enkeltvedtak, og at dersom det ikke kan gis slik tilbakemelding skal det sendes foreløpig svar der det anslås når det kan forventes endelig tilbakemelding
- Her er områder som ligger under teknisk hovedutvalg overrepresentert – Gjelder ikke søknader eller klager på enkeltvedtak tilknyttet byggesaker
- Lite som irriterer innbyggere mer enn følelsen av å bli ignorert, og forvaltningsloven er helt klar



Anbefalinger - Byggesak

- Sikre at veiledningen og dialogen med innbyggere i størst mulig grad avklarer og får frem hva som vil være konsekvensene av å få godkjent en aktuell søknad
- I flere av enkeltsakene ombudet har bistått i har imidlertid innbyggeren ikke forstått konsekvensene av det tiltaket vedkommende har søkt på, og har etter å ha fått innvilgende vedtak blitt svært frustrert og misfornøyd når de konsekvensene har blitt klargjort
- Avveininger mellom veiledningsplikt og at man ikke kan saksbehandle/godkjenne saken på forhånd



Anbefalinger – Ulovlighetsaker

- Vurdere mer offentlig tilgjengelig informasjon om kommunens oppfølging av ulovlighetsaker for å sikre at det blir enkelt og gjennomsluktig for innbyggere hvilke saker som på generell basis forfølges, og hvilke som legges bort
- Innbyggeren sitter ofte med en subjektiv følelse av at enten kommunen er ute etter å ta vedkommende/alternativt at kommunen ikke tar vedkommende på alvor
- Ombudets erfaring – Det er de samme grunnene, lik terskel, for hva slags saker som blir lagt bort, og hva som forfølges
- Pbl § 32-1 «Er overtredelsen av mindre betydning, kan kommunen avstå fra å forfølge ulovligheten. Beslutning om dette er ikke enkeltvedtak» - «Strategi for tilsyn og ulovlighetsoppfølging 2020-2023»
- I slike saker blir innbyggeren informert om at kommuneombudet kan kontaktes for bistand og veiledning



Ulovlighetssaker

- I saker der kommunen mener det foreligger ulovlige tiltak på en eiendom. Kommunen har bevisbyrden og må sannsynliggjøre at det foreligger ulovlige tiltak. Kommunen må legge frem tilstrekkelige bevis
- Det er et faktum at arkivene for alle tre kommuner, i eldre saker, tidvis er mangelfullt/vanskelig å finne frem i – Innbyggere skal ikke bli skadelidende av dette
- Ombudet vil komme tilbake til oppfølgingen av slike saker i tiden fremover – Viser til sak 0040/024 «Orientering om klagesaksbehandling» - Arbos gate 4, Buskerudveien 68 E
- Har også bistått i flere saker der kommunen har fått medhold fra Statsforvalter, bildet er alt annet enn entydig



**DRAMMEN
KOMMUNE**
- et godt sted å leve