

# Informasjon om klagemuligheter og saksbehandlingstider

- en kartlegging av  
policy og praksis i fem statlige etater





Jostein Ryssevik  
Asle Høgestøl  
Inger Nordhagen

# Informasjon om klagemuligheter og saksbehandlingstider

- en kartlegging av  
policy og praksis i fem statlige etater

**ideas2evidence rapport 7/2013**

GJENNOMFØRT PÅ OPPDRAG FOR DIREKTORATET FOR FORVALTNING OG IKT (DIFI)



© ideas2evidence 2013

ideas2evidence

Villaveien 5

5007 Bergen

Telefon: 91817197

post@ideas2evidence.com

Bergen, august 2013

ISBN: 978-82-93181-15-6 (Nett)

## Forord

Denne rapporten presenterer en kartlegging av hvordan statlige etater informerer sine brukere om klagemuligheter og saksbehandlingstider. Kartleggingen er gjennomført av ideas2evidence på oppdrag for Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi).

Bakgrunnen for kartleggingen er regjeringens digitaliseringsprogram kapittel 5.6 som presiserer at forvaltningen skal gi god informasjon om saksgang, klagemuligheter og behandlingstid, sammenholdt med informasjon fra de nasjonale innbyggerundersøkelsene som viser at mange brukere finner det vanskelig å fremføre en klage til statlige virksomheter.

Etatene som er kartlagt er NAV, Skatteetaten, Statens vegvesen, Bufdir og UDI og det er satt søkelys på i alt 14 ulike saksområder innenfor disse etatene. Kartleggingen bygger på en spørreundersøkelse til ulike nivåer i de fem etatene, samt intervjuer på ledernivå i direktoratene. Datainnsamlingen ble gjennomført i mai-juni 2013.

Vi ønsker å takke alle som har stilt opp til intervju og brukt av sin tid til svare på spørreundersøkelsen. Takk også til Margaret Hagevik og Peter Bøgh i Difi for nyttige innspill under arbeidet.

Bergen, august 2013

## Sammendrag

Regjeringens digitaliseringsprogram presiserer at forvaltningen skal gi god informasjon om saksgang, klagemuligheter og behandlingstid. Samtidig viser de nasjonale innbyggerundersøkelsene at brukerne jevnt over finner det vanskelig å fremføre en klage til statlige etater. Observasjonen er en viktig begrunnelse for denne kartleggingen av hvordan fem statlige etater informerer sine brukere om klagemuligheter og saksbehandlingstider. De fem etatene er NAV, Skatteetaten, Bufdir, Statens vegvesen og UDI.

Kartleggingen viser at de fem etatene legger stor vekt på å oppfylle forvaltningsloven og annet lovverks pålegg når det gjelder å informere brukerne om klagemuligheter og saksbehandlingstider. Lovverkets minimumsstandard synes derfor som hovedregel å være etterlevd.

Når det gjelder mer utfyllende informasjon om hva klagen skal inneholde og hvor lang tid klagebehandlingen vil ta, er praksisen mer varierende. Tilsvarende variasjoner finner vi når det gjelder informasjonsformidling gjennom andre kanaler, for eksempel på etatenes nettsider. UDI, Skatteetaten og til dels også NAV har en offensiv informasjonspolicy hvor brukernes informasjonsbehov er tillagt betydelig vekt og hvor informasjon om klagemuligheter og saksbehandlingstider gjøres tilgjengelig gjennom flere kanaler. Statens vegvesen og til dels også Bufetat har en noe mer passiv tilnærming til disse problemstillingene.

I alle etater observerer vi en viss diskrepans mellom etatens policy og praksisutøvelsen. Dette kan skyldes at de overordnede prinsippene for virksomheten er mangelfullt kommunisert eller at prinsippenes møte med en komplisert virkelighet krever lokal tilpasning.

Det er flere grunner til at enkelte av etatene har lykkes bedre enn andre med å implementere en offensiv informasjonspolitik på disse områdene. For det første handler dette om prioritering og oppmerksomhet. Statens vegvesen har hatt lite oppmerksomhet rundt saksbehandlingstider og har som den eneste av etatene ikke etablert rutiner for å overvåke samsvaret mellom normert og faktisk behandlingstid. For det andre handler dette om etatenes evne til å kommunisere sentrale standarder til de lavere nivåene i etatspyramiden – en oppgave som naturlig nok er mer utfordrende i de største og mest komplekse organisasjonene, som NAV. For det tredje spiller gamle og lite fleksible IT-systemer en vesentlig rolle. Vi observerer flere eksempler på at klarspråkrevvisjoner eller innføring av nye og mer brukerrettede informasjonsrutiner må utsettes av tekniske grunner.

# Innhold

1	PROBLEMSTILLINGER, METODER, KONKLUSJONER .....	7
1.1	Bakgrunn.....	7
1.2	Problemstillinger og avgrensinger .....	7
1.3	Metodisk tilnærming og datagrunnlag .....	8
1.4	Rapportens oppbygging.....	13
1.5	Hovedfunn .....	13
2	BRUKERNES ERFARINGER MED FORVALTNINGEN .....	17
2.1	Brukernes erfaringer.....	17
2.2	Førstelinjens vurdering av brukernes erfaringer .....	21
2.3	Avsluttende kommentarer .....	24
3	INFORMASJON OM KLAGEMULIGHETER.....	25
3.1	Informasjon om klagemuligheter i vedtaksbrev .....	26
3.2	Standardbrev eller maler for vedtaksbrev?.....	28
3.3	Rutiner for kontroll av innhold i vedtaksbrev.....	30
3.4	Klarspråk i informasjon til brukerne .....	31
3.5	Annen tilgjengelig informasjon om klagemuligheter .....	33
3.6	Kanaler for å klage på enkeltvedtak .....	34
4	SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR ENKELTVEDTAK .....	36
4.1	Norm for saksbehandlingstid?.....	37
4.2	Grunnlag for fastsetting av saksbehandlingstid .....	38
4.3	Informasjon om forventede saksbehandlingstider.....	40
4.4	Informasjon om forsinket saksbehandlingstid .....	43
4.5	Rutiner og systemer for overvåking av saksbehandlingstider .....	45
4.6	Samsvar mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid .....	47
5	SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR KLAGER.....	50
5.1	Norm for saksbehandlingstid for klager .....	51
5.2	Grunnlag for fastsetting av saksbehandlingstid for klager .....	51
5.3	Informasjon om saksbehandlingstid for klager .....	53

5.4	Informering om forsinket saksbehandlingstid for klagesaker .....	55
5.5	Rutiner og systemer for overvåkning av saksbehandlingstider i klagesaker .....	56
5.6	Vurdering av samsvar mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid .....	57
5.7	Statistikk om klager og klagebehandling .....	59
6	APPENDIKS .....	62
6.1	Vedlegg A: Dokumentasjon og standardbrev mottatt fra etatene.....	62
6.2	Vedlegg B: Spørreskjema - Informasjon om klagerett.....	64
6.3	Vedlegg 1: Eksempel på standardbrev/mal – Statens vegvesen .....	104
6.4	Vedlegg 2: Eksempel på standardbrev/mal – Bufdir .....	106
6.5	Vedlegg 3: Eksempel på standardbrev/mal – NAV .....	108
6.6	Vedlegg 4: Eksempel på standardbrev/mal – NAV .....	110
6.7	Vedlegg 5: Eksempel på standardbrev/mal – UDI .....	112
6.8	Vedlegg 6: Eksempel på standardbrev/mal – UDI .....	113
6.9	Vedlegg 7: Eksempel på standardbrev/mal – UNE .....	115

# Kapittel 1

## 1 PROBLEMSTILLINGER, METODER, KONKLUSJONER

*I dette kapittelet presenterer vi bakgrunnen for kartleggingen, problemstillingene som er behandlet og fremgangsmåten vi har brukt for å kaste lys over disse problemstillingene. Kapitlet inneholder også en oppsummering av de viktigste funnene og konklusjonene fra studien.*

### 1.1 BAKGRUNN

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) fikk i oktober 2012 i oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) å gjennomføre en kartlegging av hvordan statlige etater informerer om klagemuligheter og vente- og saksbehandlingstider i sin kommunikasjon med brukerne. Den konkrete bakgrunnen for kartleggingen er regjeringens digitaliseringsprogram kapittel 5.6 som presiserer at forvaltningen skal gi god informasjon om saksgang, klagemuligheter og behandlingstid. Her heter det:

*«All kommunikasjon med innbyggerne skal utformes slik at det er lett å forstå hva saken gjelder, hva vedtaket innebærer i praksis, grunngivelsen for vedtaket, hvor man kan finne mer informasjon, og hvor og hvordan man kan klage. I innbyggerundersøkelsen 2010 kom det fram at relativt mange synes det er vanskelig å fremføre en klage til virksomheter.*

Formuleringen er i tråd med den nye statlige kommunikasjonspolitikken som ble vedtatt i oktober 2009 hvor den overordnede målsettingen er at det skal legges aktivt til rette for at all informasjon som kommer fra staten skal være lett tilgjengelig og nå alle. I dette fornyingsarbeidet inngår også prosjektet Klart språk i staten som har hatt som mål å gjøre den skriftlige kommunikasjonen fra statlige myndigheter klarere og lettere å forstå.

Kartleggingen er gjennomført av ideas2evidence på oppdrag fra Difi.

### 1.2 PROBLEMSTILLINGER OG AVGRENSINGER

Utgangspunktet for denne studien er hvordan statlige etater kommuniserer med sine brukere i forbindelse med enkeltvedtak innenfor ulike saksfelt. Kartleggingen belyser for det første hvor godt det informeres når det gjelder klagemuligheter og vente- og saksbehandlingstider. Dette handler både om innholdet i den informasjonen som gis, hvor klart den er utformet og gjennom hvilke kanaler den formidles. Det blir også vurdert i hvor stor grad informasjonen blir oppfattet av

mottakerne, blant annet gjennom systematiske variasjoner i bruken av klagemulighetene mellom ulike grupper i befolkningen. Kartleggingen viser også hvilke systemer og rutiner som de statlige etatene har utviklet for å overvåke klager og saksbehandlingstider. I tillegg settes det søkelys på hvilke tiltak forvaltningsenhetene har satt i verk for å sikre en god praksis på dette området, og eventuelt hva som er årsakene til at det ikke informeres godt nok.

Kartleggingen er gjennomført i fem utvalgte etater og omhandler i alt 14 ansvarsområder innenfor disse etatene (se tabell 1.1).

**Tabell 1.1: Oversikt over etater og ansvarsområder**

Etat	Ansvarsområder
Arbeids- og velferdsetaten (NAV)	Arbeid Sosiale ytelser
Skatteetaten	Folkeregistrering Utligning av skatt Skattekort
Statens vegvesen	Førerkort Omregistrering av bil
Utlendingsdirektoratet (UDI)	Visum Oppholdstillatelser Arbeidstillatelse Statsborgerskap
Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat)	Institusjoner Fosterhjem Adopsjoner

Tre av disse, NAV, Skatteetaten og Statens vegvesen, er store statlige etater som utfører oppgaver som er relevante for stort sett hele befolkningen. De er derfor etater som de aller fleste innbyggere er i kontakt med og har erfaringer fra. Når det gjelder Utlendingsdirektoratet og Barne-, ungdoms- og familieetaten, handler det derimot om oppgave og tjenester som er rettet mot mindre grupper og mer spesifikke situasjoner.

### 1.3 METODISK TILNÆRMING OG DATAGRUNNLAG

Målsettingen med kartleggingen har vært å få et bilde av etatenes egne beskrivelser og vurderinger av den kommunikasjonen de har med sine brukere. Den viktigste datakilden er derfor en spørreundersøkelse rettet mot ulike nivåer i de fem etatspyramidene. Selv om en breiere anlagt studie der også brukernes erfaringer ble trukket inn kunne gitt en dypere innsikt, har dette vært utenfor rammene for dette prosjektet. For å kompensere for dette, har vi likevel så langt det har vært mulig, benyttet data fra Difis nasjonale innbyggerundersøkelser fra 2010 og 2013 til å kaste lys over brukernes vurderinger. Dette gjelder innbyggerundersøkelsen del 2 som er rettet mot brukere av spesifikke etater og hvor NAV, Skatteetaten og Statens vegvesen er med.

Den største utfordringen med en undersøkelse rettet mot forvaltningen, er å treffe de riktige nivåene i forvaltningspyramiden. Spørsmålet om nivå er komplisert fordi den konkrete arbeids- og ansvarsfordelingen mellom ulike nivåer er forskjellig mellom de fem etatene og dels også mellom de ulike ansvarsområdene innenfor samme etat. Samtidig er det viktig at undersøkelsen treffer ledere

og nivåer som både har ansvar for utformingen av den aktuelle informasjonen og som har den nødvendige kjennskap til anvendt praksis.

Det første steget i arbeidet med studien har derfor vært å analysere saksbehandlingsprosessene innenfor de ulike ansvarsområdene. Målet med analysen var å plassere følgende generelle roller eller funksjoner i de konkrete etatspyramidene:

- ◆ **Policyutforming:** Dette er det nivået i etatshierarkiet som har ansvaret for den overordnede kommunikasjonspolitikken innenfor de ulike ansvarsområdene og som setter de standardene som de lavere nivåene skal følge. Normalt vil dette nivået også ha et overordnet ansvar for sentralt utviklet informasjonsmateriell i form av sentrale nettsider, informasjonsbrosjyrer, skjemaveiledere, maler for standardbrev, serviceerklæringer o.l. Rollen vil normalt være sentralt plassert på direktoratsnivå hos tjenesteeiere eller tilsvarende.
- ◆ **Saksbehandling:** Dette er de enhetene i etatshierarkiet som gjør vedtak i enkeltsaker og som informerer brukerne om disse vedtakene. Det vil derfor være disse enhetene som sender ut vedtaksbrev og som skal sørge for at brukerne får tilstrekkelig informasjon om hvordan de skal forholde seg til vedtaket. Praksis, rutiner og erfaringer på dette nivået stå derfor sentralt i kartleggingen.
- ◆ **Klagebehandling:** Klager på enkeltvedtak skal som regel sendes til den enheten som fattet vedtaket, men den endelige avgjørelsen på klagen skal, i følge forvaltningsloven, gjøres av det forvaltningsorganet som er nærmest overordnet saksbehandlingsenheten (dvs. en klageinstans). Begge disse nivåene er derfor aktuelle informanter når det gjelder informasjon om kanaler for klage, saksbehandlingstider, overvåkning av klagestrømmer osv.
- ◆ **Brukerkontakt/førstelinje:** Det er førstelinjen som har den direkte kontakten med brukerne og som får direkte erfaring med brukernes informasjonstilgang og informasjonsbehov. Førstelinjen hjelper brukerne til å finne fram til relevant informasjon, til å forstå de vedtakene som gjøres og eventuelt til å respondere på disse vedtakene. Førstelinjen er derfor sentralt plassert når det gjelder å vurdere om brukerne får den informasjonen de trenger, om informasjonen er lett tilgjengelig og klart og enkelt formulert.

Resultatet av dette arbeidet er oppsummert i tabell 1.2.

Plasseringen av de ulike funksjonene i de konkrete etatshierarkiene kan variere. Dette gjelder først og fremst saksbehandlingen som i enkelte tilfeller skjer i, eller nær, førstelinjen og i andre tilfeller er plassert i regionale eller sentrale enheter. I NAV blir eksempelvis behandlingen av saker vedrørende sosiale ytelser gjennomført ved de lokale NAV-kontorene, mens saker vedrørende arbeidsavklaringspenger blir avgjort i regionale forvaltningsenheter og spørsmål om alders- og uførepensjon i pensjonsenheten. Også i Bufetat er behandlingen av blant annet utenlandsadopsjon, surrogati og fosterbarn lagt til etatens regionkontorer. Avgjørelser om utligning av skatt skjer derimot nærmere brukerne, mens spørsmål om statsborgerskap avgjøres sentralt i UDI.

Tabell 1.2: Plassering av sentrale funksjoner innenfor de ulike etatene og ansvarsområdene

Etat	Ansvarsområder	Førstelinje	Saksbehandling	Klagebehandling	Policyutforming
<b>NAV<sup>1</sup></b>	Sosiale ytelser	Lokale NAV-kontor og NAV kontaktsenter	Lokale NAV-kontor	Lokale NAV-kontor og NAV klageinstans	Leder tjenestelinjen
	Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	Lokale NAV-kontor og NAV kontaktsenter	Lokale NAV-kontor	Lokale NAV-kontor og NAV klageinstans	Leder tjenestelinjen
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	Lokale NAV-kontor og NAV kontaktsenter	NAV forvaltningsenheter	NAV forvaltningsenheter og NAV klageinstans	Leder ytelseslinjen
	Vedtak om hjelpemidler	Lokale NAV-kontor og NAV kontaktsenter	Hjelpemiddel-sentralene	Hjelpemiddel-sentralene og NAV klageinstans	Leder tjenestelinjen
	Alders- og uførepensjon	Lokale NAV-kontor og NAV kontaktsenter	Pensjonsenheten	Pensjonsenheten og NAV klageinstans	Leder ytelseslinjen
<b>Statens vegvesen</b>	Førerkort	Lokale trafikkstasjoner	Lokale trafikkstasjoner	Regionkontorene	Leder seksjon for førerkort og kjøretøytjenester
	Omregistrering av bil	Lokale trafikkstasjoner	Lokale trafikkstasjoner	Lokale trafikkstasjoner og Regionkontorene	Lede(r) seksjon for førerkort og kjøretøytjenester
<b>UDI</b>	Visum, arbeidstillatelse	Utenriksstasjon	UDI	UDI og Utlendingsnemnda (UNE)	Leder oppholdsavdelingen
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	Lokalt politikontor	UDI	UDI og UNE	Leder oppholdsavdelingen
<b>Bufetat</b>	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	Kommunal barnevernstjeneste	Bufetats regionkontor	Bufetats regionkontor og Bufdir	Leder adopsjonsavdeling
	Tvangsadopsjon, samtykkeadopsjon, plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	Kommunal barnevernstjeneste	Fylkesnemndene for sosiale saker <sup>2</sup>	Fylkesnemndene for sosiale saker, domstolen	Leder seksjon for institusjons- og atferdstiltak

<sup>1</sup> NAV forvaltningsenheter er regionale saksbehandlingsenheter som finnes i de fleste fylker. NAV kontaktsenter er regionale førstelinjeeenheter som også finnes i de fleste fylker. NAV Klageinstans er regionale klagebehandlingsenheter, en for hver av seks regioner. NAV Pensjonsenhet er en sentral saksbehandlingsenhet for saker vedrørende alders og uførepensjon. Alle disse enhetene er forvaltningsenheter som ligger utenfor direktoratet.

<sup>2</sup> Det er i dag tolv fylkesnemnder; den enkelte fylkesnemnd dekker ett eller to fylker. Fylkesnemnda er et statlig organ som i faglige spørsmål har en uavhengig stilling i forhold til departement og fylkesmann. Fylkesnemndas vedtak kan bare overprøves av domstolene. Administrativt er fylkesnemndene underlagt Sentralenheten for fylkesnemndene. Etatsstyringen av fylkesnemndene ligger under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

<b>Skatte- etaten</b>	Folkeregistrering	Lokale skattekontor	Lokale skattekontor	Lokale skattekontor	Leder regionavdelingen
	Utligning av skatt	Lokale skattekontor	Lokale skattekontor	Lokale skattekontor	Leder regionavdelingen
	Skattekort	Lokale skattekontor	Lokale skattekontor	Lokale skattekontor	Leder regionavdelingen

Førstelinjeenhetenes rolle vil variere alt etter om de også har ansvaret for saksbehandlingen eller ikke. I situasjoner hvor førstelinjen også er saksbehandler, slik tilfellet er i Skatteetaten og i Statens Vegvesen, vil enhetene selv ha et direkte ansvar for at vedtaksbrev eller tilsvarende inneholder den informasjonen brukerne trenger. Når saksbehandlingen er sentralisert til regionale eller sentrale enheter, slik tilfellet blant annet er i Bufetat og UDI, fungerer førstelinjen i større grad som veiledere. De vil hjelpe brukerne til å forstå den informasjonen de mottar og eventuelt til å respondere på denne informasjonen.

I to tilfeller er førstelinjen ikke direkte underlagt det sentrale direktoratet. Dette gjelder i utlendingssaker, der politiets utlendingsavdelinger og utenriksstasjonene fungerer som førstelinje for UDI. Det gjelder også innenfor Bufetat hvor det er kommunenes barnevernstjeneste som fungerer som førstelinje. Innenfor Bufetat har vi også den særegne situasjonen at enkeltvedtak på områder som utelandsadopsjon, stebarn, surrogati og fosterbarn er ivaretatt av fylkesnemndene for sosiale saker. Fylkesnemndene er et statlig organ, men er i faglige saker ikke underlagt Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet og Bufdir.

Når det gjelder de tre første nivåene i tabell 1.2, dvs. førstelinjen, saksbehandlingsenhetene og klagebehandlingsenhetene, er informasjonen innhentet ved hjelp av strukturerte spørreskjema. Når det gjelder det øverste nivået, policyutformerne, fant vi det mer formålstjenlig å gjennomføre kvalitative intervjuer. Dette ble gjort for å forsikre oss om at vi fikk den informasjonen vi trengte og også for å gi større rom for synspunkter og vurderinger. Alle disse intervjuene er gjennomført per telefon.

Spørreskjemaet til førstelinjen, saksbehandlingsenhetene og klagebehandlingsenhetene bestod av i alt fire moduler:

- 1) **SAKSBEHANDLINGSTIDER ENKELTVEDTAK:** Modulen ble sendt til saksbehandlernivået og omhandlet informasjon om saksbehandlingstider så vel som praksis og overvåkning.
- 2) **INFORMASJON OM KLAGEMULIGHETER PÅ ENKELTVEDTAK:** Modulen ble sendt til saksbehandlernivået og omhandlet informasjon om klagemuligheter i brev om enkeltvedtak.
- 3) **SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR KLAGER:** Modulen ble sendt til klagebehandlingsenhetene og omhandlet saksbehandlingstider for klage så vel som praksis og overvåkning.
- 4) **BRUKERERFARING:** Modulen ble sendt til førstelinjen og omhandlet førstelinjens vurderinger av i hvor stor grad brukerne får den informasjonen de trenger om saksbehandlingstider, klagemuligheter o.l.

Undersøkelsen ble gjennomført elektronisk med invitasjon og to purringer per e-post. For alle regionale og sentrale nivåer ble skjemaet sendt til alle relevante enheter. Når det gjelder lokale førstelinjeenheter, ble det i noen tilfeller trukket et utvalg. Dette gjelder den kommunale barnevernstjenesten, hvor det ble trukket et tilfeldig utvalg på 100 kommuner. Det samme gjelder de

lokale NAV-kontorene, hvor skjemaet ble sendt til alle kontor med direkte e-postadresse, dvs. 172 kontor.<sup>3</sup> For politiet ble det sendt ett skjema til hvert politidistrikt med instruksjon om videresending til én utlendingsenhet innenfor distriktet. De største utfordringene møtte vi i skatteetaten hvor det ikke har vært mulig å få tilgang til e-postadresser til lokale skattekontor. Skjemaet er i stedet, etter råd fra Skatteetatens regionalavdeling, sendt til tolv mottakere i skatteregionenes veilednings- og fastsettingsmiljø. Når det gjelder utenriksstasjoner og lokale trafikkstasjoner, ble skjemaet sendt til samtlige enheter.

Undersøkelsen ble besvart av rundt halvparten av de som fikk tilsendt skjemaet, det vil si 50,5 prosent. I tillegg åpnet ytterligere 13,5 prosent skjemaet og svarte på et større eller mindre antall spørsmål. Høyest svarprosent ble oppnådd for saksområder under UDI hvor 73,5 prosent av de aktuelle enhetene svarte på hele skjemaet. Den laveste svarprosenten finner vi i NAV-systemet, hvor 39,4 prosent svarte på hele skjemaet. De andre etatene ligger alle rundt 50 prosent.

**Tabell 1.3: Andel av enhetene som har svart på hele skjemaet**

Etat	Prosent komplette svar
Vegvesenet	52,0 %
UDI	73,1 %
Bufetat	50,0 %
Skatteetaten	50,0 %
NAV	39,4 %
Totalt	<b>50,5 %</b>

En betydelig del av spørsmålene i skjemaet handler om faktiske forhold, f.eks. hvilke normer eller standarder etaten har når det gjelder saksbehandlingstider eller informasjon om klagemuligheter. Fordi disse normene eller standardene som regel er fastsatt sentralt, skulle man kanskje forvente at alle underliggende enheter ville gi uniforme svar på disse spørsmålene. Dette viser seg ofte å ikke være tilfelle. Vi har gjennomgående valgt å tolke dette som et uttrykk for manglende samsvar mellom policyutforming og praksisutøvelse, det vil si at etatens retningslinjer ikke er tilstrekkelig kjent eller implementert i de underliggende enhetene.

I tillegg til spørreskjema og kvalitative intervjuer, har vi også samlet inn eksempler på standardbrev, veiledere, informasjonsskriv og serviceerklæringer fra de fem etatene. Et utvalg av disse standardbrevene er inkludert i vedlegg 1-7 i appendikset. En komplett liste over innsamlet materiale er gjengitt i vedlegg A.

Vi ba også etatene om tilgang til rapporter og analyser av hvordan hyppighetene av klager er fordelt mellom ulike befolkningsgrupper. Dette materialet viste seg å være for mangelfullt til å kunne trekke noen konklusjoner.

<sup>3</sup> De resterende NAV-kontorene benytter en sentral mail-adresse med videresending. Utvalget av NAV-kontor er av denne grunn ikke tilfeldig.

## 1.4 RAPPORTENS OPPBYGGING

I tillegg til dette innledningskapittelet, er rapporten delt i fire deler.

Kapittel to setter søkelyset på brukernes egne vurderinger og er basert på analyser av Difis nasjonale innbyggerundersøkelser fra 2010 og 2013. I tillegg inneholder kapittelet analyser av førstelinjens vurdering av om brukerne får den informasjonen de har bruk for slik disse kommer til uttrykk i del fire i etatsundersøkelsen.

Kapittel tre omhandler hvordan etatene informerer sine brukere om klagemuligheter og hvilke kanaler brukerne eventuelt kan bruke for å fremsette sin klage. Det empiriske grunnlaget for analysene er modul to i spørreundersøkelsen, som er rettet mot saksbehandlernivået i etatspyramidene og de kvalitative intervjuene på ledernivå i direktoratene.

I kapittel fire ser vi ser vi nærmere på ulike sider ved de fem etatenes policy og praksis når det gjelder saksbehandlingstider for enkeltvedtak. Dette gjelder både hvilke normer som er fastlagt for tidsbruk, hva som er grunnlaget for disse normene, i hvor stor grad saksbehandlingen gjennomføres uten forsinkelser og hvordan man informerer brukerne ved forsinkelser. Analysene bygger på intervjuene med ledere på policy-nivå i direktoratene og på modul en i spørreundersøkelsen. Denne modulen ble, som nevnt over, sendt til saksbehandlernivået for de ulike saksområdene som omhandles.

I det siste kapittelet (kapittel 5) flytter vi blikket mot klager på enkeltvedtak og ser nærmere på hvordan etatene forholder seg til saksbehandlingstider for disse. Også her er analysene basert på intervjuer på ledernivå i direktoratene. I tillegg benytter vi data fra modul tre i spørreundersøkelsen som ble sendt til de nivåene i etatshierarkiet som arbeider med klagesaker.

Hvert av disse fire kapitlene innledes av en oppsummering av hovedfunn og konklusjoner. I tillegg er de viktigste funnene oppsummert nedenfor.

## 1.5 HOVEDFUNN

### BRUKERERFARINGER

- ◆ De tre statlige etatene som det er satt søkelys på i Difis innbyggerundersøkelser, Skatteetaten, Statens vegvesen og NAV, kommer forholdsvis dårlig ut i brukernes vurderinger. Det kan spores en viss framgang mellom 2010 og 2013, men forbedringen er jevnt over svakere enn når det gjelder andre sider ved forholdet mellom forvaltningen og brukerne.
- ◆ Blant de tre etatene er det uten tvil NAV som opplever de største utfordringene på dette området, mens Skatteetaten jevnt over kommer best ut av de tre.
- ◆ Førstelinjens vurderinger av i hvor stor grad brukerne får den informasjonen de trenger, er jevnt over mer positive enn de som kommer til uttrykk blant brukerne selv.
- ◆ Når det gjelder Bufdir og UDI, har vi ingen data om brukernes egne erfaringer. Det er likevel tydelig at språk- og kulturforskjeller reiser særlige utfordringer blant UDIs brukere

## INFORMASJON OM KLAGEMULIGHETER

- ◆ Kartleggingen viser at de statlige etatene, i tråd med forvaltningsloven, er konsekvente med å informere brukerne om klagemuligheter i vedtaksbrev. Gjennomgående opplyses det også om hvem klagen skal sendes til. Det er imidlertid mer variasjon mellom og innen etatene når det gjelder informasjon om hvilke opplysninger en klage skal inneholde. Vi finner også at vedtaksbrevene i liten grad inneholder informasjon om saksbehandlingstid for en eventuell klage på vedtaket.
- ◆ Etatene benytter i stor grad kvalitetssikrede standardbrev eller maler. Alle etatene synes også å ha rutiner for å kontrollere at vedtaksbrevene inneholder den informasjonen de skal.
- ◆ På ledernivå i alle etatene er det sterk bevissthet rundt betydningen av klarspråk. Kartleggingen tyder likevel på at det er forskjeller mellom etatene når det gjelder implementeringen av prinsippene for klarspråk. Mens UDI fremstår som en etat som har kommet svært langt på dette området, kan det virke som NAV har noen utfordringer med gjennomføringen av klarspråkendringer i praksis. Dette skyldes både mengden av tekst som må omarbeides og gamle datasystemer som hindrer at standardbrev som er omarbeidet blir tatt i bruk.
- ◆ Når det gjelder annen tilgjengelig informasjon om klagemuligheter, utover det som fremkommer i vedtaksbrevene, finner vi store forskjeller mellom etatene. Mens NAV, UDI og Skatteetaten har lett tilgjengelig informasjon til brukerne, blant annet på sine nettsider, er slik informasjon mer krevende å finne for Bufetat og Statens vegvesen.
- ◆ Nettstedene spiller en viktig rolle for informering av brukerne i flere av etatene. Digitalisering av offentlige tjenester har imidlertid ikke kommet svært langt når det gjelder kanaler for klage. Med enkelte unntak innenfor NAV og Skatteetaten er det stort sett få muligheter for å klage elektronisk via epost eller elektronisk skjema.

## INFORMASJON OM SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR ENKELTVEDTAK

- ◆ I alle etatene er lederne på policynivå opptatte av at de har en klart fastsatt norm for saksbehandlingstid. I enkelte etater, særlig i NAV og Statens vegvesen, er det større uenighet blant saksbehandlingsenhetene om i hvor stor grad slike normer eksisterer. Diskrepansen mellom policy og praksisutøvelse kan tyde på at saksbehandlingsnormen ikke er tilstrekkelig kommunisert nedover i etatspyramidene.
- ◆ Hva som danner grunnlag for standard saksbehandlingstid varierer fra etat til etat og fra saksområde til saksområde. Innenfor de fleste etatene og saksområdene er det regelverk som danner grunnlaget for saksbehandlingsnormen.
- ◆ Kartleggingen avdekker store forskjeller mellom etatene når det gjelder informasjon til brukerne om saksbehandlingstider. Dette gjelder både i hvilken grad etatene informerer sine brukere om saksbehandlingstider, og hvordan brukerne informeres. Skatteetaten og UDI fremstår som betydelig mer offensive på dette området enn NAV, Statens vegvesen og Bufetat.
- ◆ Ved forsinkelse i saksbehandlingstiden har NAV, Skatteetaten og UDI en klar policy om å underrette bruker, mens Statens vegvesen og Bufetat ikke har satt en slik standard.
- ◆ Med unntak av Statens vegvesen, har alle etatene gode rutiner og systemer for å overvåke saksbehandlingstidene.

- ◆ Både ledere og saksbehandlere i etatene har stort sett inntrykk av at det er godt samsvar mellom forventede og faktiske saksbehandlingstider. Den generelle oppfatningen er at forsinkelser normalt bare oppstår i ekstra kompliserte saker hvor det gjerne er behov for flere runder med informasjonsinnhenting, blant annet fra bruker.
- ◆ Statistikk over forsinkelser viser betydelige variasjoner mellom saksområdene. Det kanskje mest iøynefallende er likevel variasjonene mellom saksbehandlingssenheter innenfor samme saksfelt.

## INFORMASJON OM SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR KLAGER

- ◆ På samme måte som for enkeltvedtak, oppgir lederne i samtlige direktorater at det er etablert klare standarder for saksbehandlingstider i klagesaker. Blant lederne for de ulike klagebehandlingssenheter er det derimot betydelig mer usikkerhet rundt dette spørsmålet.
- ◆ Grunnlaget for fastsettelsen av saksbehandlingstidene er stort sett det samme som for enkeltvedtak. For de fleste etater er disse regelbasert, mens UDI i større grad baserer seg på erfaringsbaserte frister.
- ◆ Det er betydelige forskjeller når det gjelder hvor offensive etatene er med å informere brukerne om saksbehandlingstider for klagesaker. UDI, NAV og Bufetat adopsjon er de mest offensive. UDI er den eneste av de fem etatene som har lett tilgjengelig informasjon på nettsidene om saksbehandlingstider for klager.
- ◆ I klagesaker er det betraktelig mer vanlig å informere om saksbehandlingstid gjennom foreløpig brev tilbake til brukeren, enn det er i ordinære saker. Dette antyder at rutinene som er etablert rundt klagebehandlingen, er mer formaliserte enn når det gjelder ordinær saksbehandling.
- ◆ Forskjellene vi har observert mellom etatene når det gjelder rutiner for overvåking av saksbehandlingstider for enkeltvedtak, gjelder også for klagesaker. Analysene tyder også på at det jevnt over er bedre rutiner for overvåking av saksbehandlingstider for enkeltvedtak enn for klager.
- ◆ Etatene er i stor grad tilfreds med samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid i klagesaker. Til tross for dette, kan det observeres store variasjoner i andel forsinkede saker mellom ulike klagebehandlingssenheter innenfor samme saksområde. Høyest andel forsinkede klagesaker oppgis for området visum og arbeidstillatelse i UDI.
- ◆ Det er variasjoner fra etat til etat når det gjelder i hvilken grad det føres statistikk over klager. I den grad etatene har systematisk informasjon om hvordan forekomsten av klager varierer mellom ulike undergrupper, ser de fleste ut til å mene at klagetilbøyeligheten er rimelig jevnt fordelt.

## OVERORDNEDE BETRAKTNINGER

- ◆ Kartleggingen viser at de fem statlige etatene legger stor vekt på å oppfylle forvaltningsloven og annet lovverks pålegg når det gjelder å informere brukerne om klagemuligheter og saksbehandlingstider. Lovverkets minimumsstandard synes derfor som hovedregel å være etterlevd.
- ◆ Vi observerer likevel en betydelig variasjon mellom etatene når det gjelder hvor proaktive de er i sin informasjonsformidling. UDI, Skatteetaten og til dels også NAV har en offensiv

informasjonspolicy hvor brukernes informasjonsbehov er tillagt betydelig vekt og hvor informasjon om klagemuligheter og saksbehandlingstider gjøres tilgjengelig gjennom flere kanaler. Statens vegvesen og til dels også Bufetat har en noe mer passiv tilnærming til disse problemstillingene.

- ◆ I alle etater observerer vi en viss diskrepans mellom etatens policy, slik denne er beskrevet av ledere på direktoratsnivå, og praksisutøvelsen, slik denne blir beskrevet av de underliggende nivåene i etatshierarkiet. Dette kan skyldes at de overordnede prinsippene for virksomheten er mangelfullt kommunisert eller at prinsippenes møte med en komplisert virkelighet krever lokal tilpasning. Observasjonen synes å være særlig relevant for NAV, som også er den største og mest komplekse av de fem etatene. NAV har også møtt særlige utfordringer når det gjelder implementeringen av etatens klarspråkpolitikk.
- ◆ Konklusjonene over kan i noen grad forklare hvorfor Skatteetaten jevnt over vurderes noe mer positivt enn NAV og Statens vegvesen i de nasjonale innbyggerundersøkelsene.
- ◆ At brukernes generelle vurdering av etatenes tilrettelegging for klaging er mer negativ enn når det gjelder andre sider av samhandlingen mellom etat og bruker, trenger ikke å bety at de statlige etatene gjør et særlig dårlig arbeid på dette området. Å framføre en klage er en handling som i utgangspunktet kan oppleves som mer negativ enn den mer rutinemessige kontakten med etaten. Det er også mulig at svargiverne ikke bare har tenkt på hvor lett det er, rent teknisk, å framføre en klage, men også har latt svarene blitt farget av hvor lett de opplever at det er å vinne fram med den klagen de framfører.
- ◆ Det er flere grunner til at enkelte av etatene har lyktes bedre enn andre med å implementere en offensiv informasjonspolitikk på disse områdene:
  - For det første handler dette om prioritering og oppmerksomhet. Statens vegvesen har hatt lite oppmerksomhet rundt saksbehandlingstider og har som den eneste av etatene ikke etablert rutiner for å overvåke samsvaret mellom normert og faktisk behandlingstid. Dette kan ha gitt få insentiver til forbedringer.
  - For det andre handler dette om etatenes evne til å kommunisere sentrale standarder til de lavere nivåene i etatspyramiden – en oppgave som naturlig nok er mest utfordrende i de største og mest komplekse organisasjonene.
  - For det tredje spiller gamle og lite fleksible IT-systemer en vesentlig rolle. UDI har hatt problemer med å implementere sine offensive rutiner for løpende tilbakemelding til brukerne på grunn av mangler i det eksisterende datasystemet. Tilsvarende har NAV støtt på store problemer i implementeringen av sitt klarspråkarbeid fordi de klarspråkredierte standardbrevene ikke kan legges inn i de fagsystemene som er i bruk. Manglende støtte for digital signering oppgis ofte også som en grunn til at etatene ikke har innført løsninger for elektroniske klageskjema.

# Kapittel 2

## 2 BRUKERNES ERFARINGER MED FORVALTNINGEN

*Denne kartleggingen bygger hovedsakelig på de statlige etatenes egne vurderinger av den informasjonen de gir sine brukere om saksgang, klagemuligheter og behandlingstider. Som et bakteppe for disse vurderingene, har vi likevel valgt å gi et bilde av hvordan innbyggerne selv opplever sine møter med forvaltningen slik dette kommer til uttrykk i Difis nasjonale innbyggerundersøkelser fra 2010 og 2013. Kapitlet inneholder også en analyse av hvordan førstelinjen, som har den direkte kontakten med brukerne, vurderer disse forholdene. Førstelinjen står i en formidlerrolle mellom det statlige forvaltningsapparatet og brukerne og er slik sett godt plassert når det gjelder å vurdere om brukerne får den informasjonen de trenger.*

*De tre statlige etatene som det er satt søkelys på i Difis innbyggerundersøkelser, Skatteetaten, Statens vegvesen og NAV, kommer forholdsvis dårlig ut i brukernes vurderinger. Dette gjelder både hvor vanskelig det generelt oppleves å fremføre en klage og hvor fornøyd brukerne er med den informasjonen de får om klagemuligheter og fremgangsmåter for klage. Det kan spores en viss framgang mellom 2010 og 2013, men forbedringen er jevnt over svakere enn når det gjelder andre sider ved forholdet mellom forvaltningen og brukerne. Blant de tre etatene, er det uten tvil NAV som opplever de største utfordringene på dette området, mens Skatteetaten jevnt over kommer best ut av de tre.*

*Vurderingene til førstelinjen er jevnt over mer positive enn de som kommer til uttrykk blant brukerne i Difis innbyggerundersøkelser. Av de tre etatene som er representert i begge datakilder, er det bare i NAV at vi kan spore en viss utilfredshet med den informasjonen som blir gitt til brukerne. Når det gjelder Bufdir og UDI, har vi ingen data om brukernes egne erfaringer. Det er likevel tydelig at språk- og kulturforskjeller reiser særlige utfordringer blant UDIs brukere - utfordringer som stiller særlige krav til at den informasjonen som blir gitt er tilpasset brukergruppens behov.*

### 2.1 BRUKERNES ERFARINGER

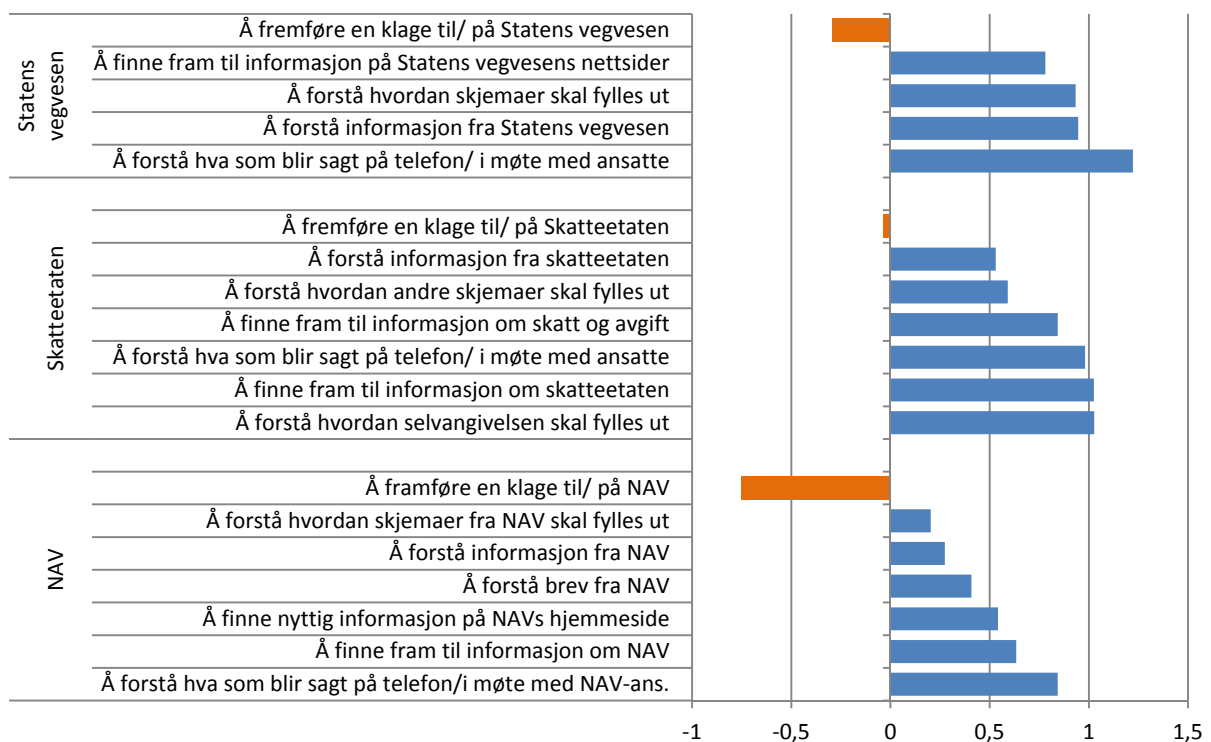
Difi har ved to anledninger, i 2010 og i 2013, gjennomført større innbyggerundersøkelser som tar pulsen på det norske folks vurdering av den kommunale og statlige forvaltningen. Undersøkelsene består av to deler – en innbyggerdel som omhandler forholdet mellom innbyggerne og det politiske systemet i sin alminnelighet, og en brukerdel som setter søkelyset på brukernes erfaringer med og vurderinger av en rekke kommunale og statlige tjenester og forvaltningsområder. Mens innbyggerdelen er rettet mot et representativt utvalg av hele befolkningen, besvares brukerdelen bare av innbyggere med erfaring fra de ulike forvaltningsområdene. De gir derfor et rimelig presist uttrykk for de konkrete brukergruppens erfaringer og vurderinger. Blant forvaltningsområdene som

er med i brukerdelen av innbyggerundersøkelsene, finner vi Statens Vegvesen, Skatteetaten og NAV, det vil si tre av de fem forvaltningsområdene som vi ser på i denne kartleggingen.

I innbyggerundersøkelsen fra 2010 kom det fram at relativt mange synes det var vanskelig å framføre en klage til ulike kommunale og statlige forvaltningsenheter. Dette var, som nevnt i kapittel 1, en viktig begrunnelse for å gjennomføre en kartlegging av hvordan statlige etater informerer om klagemuligheter og vente- og saksbehandlingstider i sin kommunikasjon med brukerne.

I undersøkelsen ble brukerne spurt om hvor vanskelig det er å forholde seg til offentlige etater på ulike måter. Dette handler om hvor vanskelig det er å finne relevant informasjon, å forstå ulike former for kommunikasjon, å fylle ut ulike skjema og å fremføre en klage. Svarene ble gitt på en skala fra -3 til +3, hvor -3 betyr svært vanskelig og +3 betyr svært lett. Figur 2.1 viser hva brukerne av NAV, Skatteetaten og Statens vegvesen har svart på disse spørsmålene i gjennomsnitt. Til lavere gjennomsnittsverdi, jo vanskeligere opplever brukerne at det er å utføre de ulike handlingene.

Fremføring av klager oppleves som markert mer vanskelig enn de andre oppgavene i alle tre etater. Klaging er også den eneste av oppgavene som har gjennomsnittsverdier under null, dvs. at tyngdepunktet blant svarene ligger i den negative enden av svarskalaen. Vi ser også at fremføring av klager oppleves som vanskeligere blant brukere av NAV enn blant brukere av de to andre etatene.

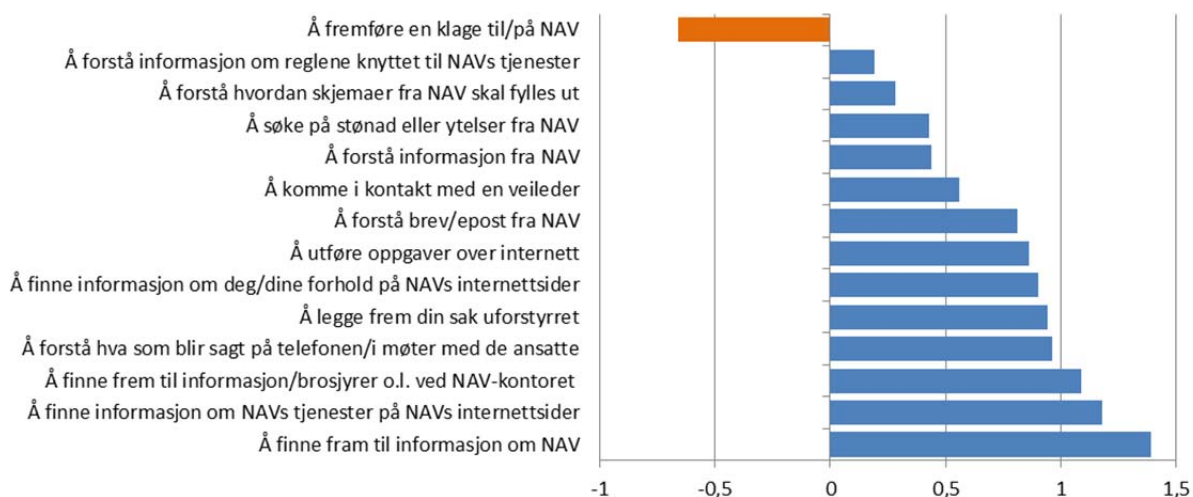


**Figur 2.1: Brukernes vurdering av hvor vanskelig det er å utføre ulike handlinger. Gjennomsnittsverdier på en skala fra -3 til +3. Difis innbyggerundersøkelse 2010 – del 2.**

Difis nye innbyggerundersøkelse, som ble publisert i juni 2013, viser en klar forbedring i brukernes vurderinger av de fleste tjenester og forvaltningsområder. Dette gjelder i noen grad også brukernes vurderinger av hvor vanskelig det er å fremføre en klage, selv om endringene her er små. For NAV har

gjennomsnittsverdien økt fra -0,79 til -0,66 og for Skatteetaten fra -0,04 til +0,09. For Statens vegvesen ligger vurderingene stabilt på -0,29.

Vurderingene av hvor vanskelig det er å fremføre en klage skiller seg fortsatt klart ut fra de andre handlingene det blir spurt om (se figur 2.2). Jevnt over har framgangen fra 2010 til 2013 også vært større for andre handlinger. For eksempel øker gjennomsnittsverdien for hvor vanskelig det er å finne informasjon om NAV fra 0,63 til 1,39. Når det gjelder spørsmålet om hvor lett det er å forstå brev fra NAV, øker gjennomsnittsverdien fra 0,41 til 0,81.

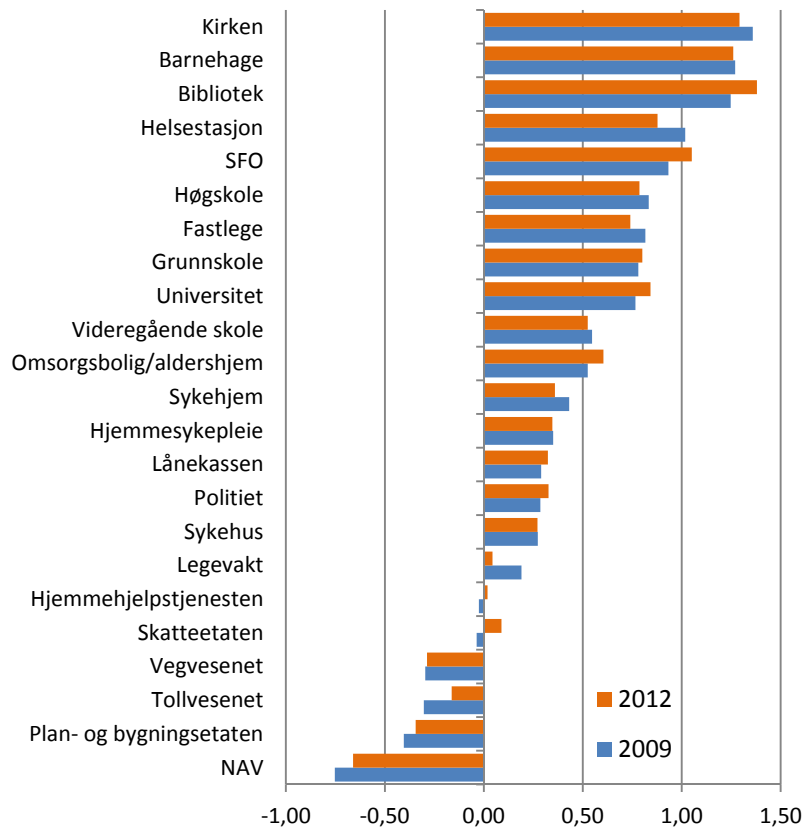


**Figur 2.2: NAV-brukernes vurdering av hvor vanskelig det er å utføre ulike handlinger. Gjennomsnittsverdier på en skala fra -3 til +3. Difis innbyggerundersøkelse 2013 – del 2.**

Det bør likevel bemerkes at det å fremføre en klage er en handling som i noen grad skiller seg fra de andre handlingene det blir spurt om i de to undersøkelsene. Mens de andre handlingene kan sies å være en del av den rutinemessige kommunikasjonen mellom etat og bruker, er en klage først relevant når en bruker opplever at en etat har gjort et vedtak som de er uenige i. Dette er nok en situasjon som i utgangspunktet kan oppleves som mer negativ enn den mer rutinemessige kontakten med etaten. Det er også mulig at svargiverne ikke bare har tenkt på hvor lett det er, rent teknisk, å fremføre en klage, men også har latt svarene blitt farget av hvor lett de opplever at det er å vinne fram med den klagen de framfører. Begge disse faktorene kan nok i noen grad forklare hvorfor det å fremføre en klage skiller seg så markert fra de andre handlingene.

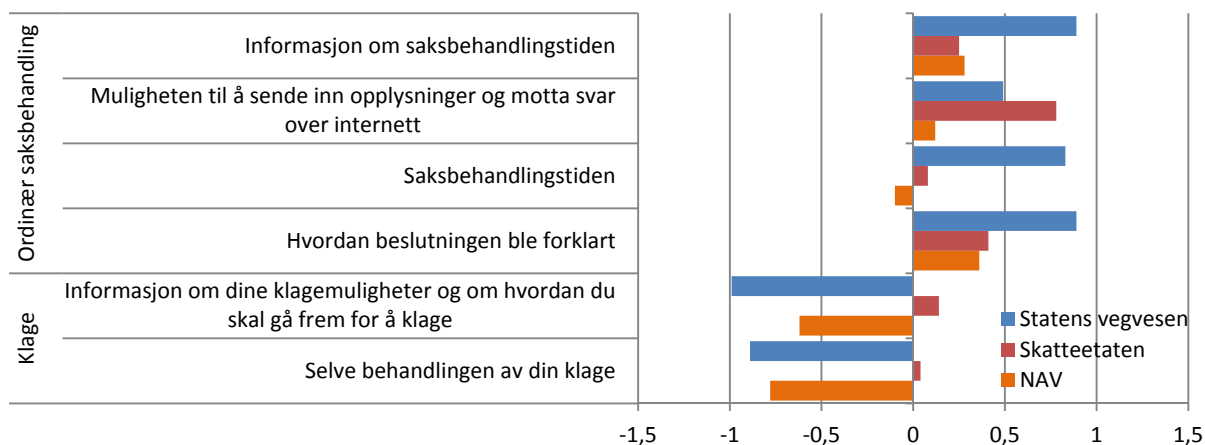
Brukerne av de tre statlige etatene vi ser på her, er jevnt over mer negative til hvor vanskelig det er å fremføre en klage, enn brukere av andre tjenester og forvaltningsområder (se figur 2.3). I samme enden av skalaen finner vi den kommunale Plan- og bygningsetaten og det statlige Tollvesenet. Det er verdt å merke seg at begge disse etatene, sammen med Skattevesenet og Staten vegvesen, er myndighetsorgan med betydelige kontrollfunksjoner. Det er rimelig å anta at brukerne i utgangspunktet har et mindre positivt forhold til denne typen myndighetsorgan enn til rene tjenesteytende etater innenfor blant annet helse og utdanning. Unntaket fra dette mønsteret er NAV som forvalter en betydelig del av det norske velferdssystemet, men som samtidig skiller seg markert ut i negativ retning.

Uansett hvordan vi tolker disse resultatene, er det liten tvil om at brukerne til NAV, Skatteetaten og Statens Vegvesen opplever selve klagesituasjonen som utfordrende. Det er derfor grunn til å tro at det foreligger et forbedringspotensial når det gjelder hvordan etatene informerer sine brukere om hvilke klagemuligheter de har og hvordan de konkret skal gå fram for å framføre en klage. I hvor stor grad disse konklusjonene også har gyldighet for de to andre statlige forvaltningsområdene som vi ser på i denne kartleggingen, Bufetat og UDI, har vi ingen muligheter for å vurdere.



**Figur 2.3: Brukernes vurdering av hvor vanskelig det er å framføre en klage. Gjennomsnittsverdier på en skala fra -3 til +3. Difis innbyggerundersøkelse 2010 og 2013 – del 2**

I innbyggerundersøkelsen fra 2013 er det også tatt med en serie spørsmål som går dypere inn i de problemstillingene som står sentralt i denne kartleggingen. Dette er spørsmål om hvor fornøyd brukerne er med ulike sider ved saksbehandlingen og klagebehandlingen. Figur 2.4 viser hva brukerne av henholdsvis NAV, Skatteetaten og Statens vegvesen har svart på disse spørsmålene. Også på disse spørsmålene ble det benyttet en svarskala fra -3 til +3, der -3 betyr svært misfornøyd og +3 betyr svært fornøyd. Merk at det bare er brukere som har hatt en sak til behandling de siste 12 månedene som har svart på spørsmål om saksbehandling. Tilsvarende er det bare brukere som faktisk har klaget på et enkeltvedtak som har svart på spørsmålene om klagebehandling.



**Figur 2.4: Brukernes tilfredshet med ulike sider av saks- og klagebehandlingen. Gjennomsnittsverdier på en skala fra -3 til +3. Difis innbyggerundersøkelse 2013 – del 2**

Også når det gjelder svarene på disse mer detaljerte spørsmålene, kan vi observere et markert skille mellom ordinær saksbehandling og klagebehandling. Mens den gjennomsnittlige tilfredsheten jevnt over ligger på den positive siden når det gjelder ordinær saksbehandling, er vurderingene langt mer negative når det gjelder klagebehandling. Forskjellene er særlig store for Statens vegvesen. Etaten har de mest tilfredse brukerne når det gjelder informasjon om saksbehandlingstider, selve saksbehandlingstiden og hvordan beslutningen blir forklart. Samtidig kommer etaten på bunn når det gjelder tilfredshet med den informasjonen som blir gitt om klagemuligheter, samt selve klagebehandlingen.

De minste forskjellene mellom tilfredsheten med ordinær saksbehandling og klagebehandling finner vi i Skatteetaten. Når det gjelder ordinær saksbehandling, er Skatteetatens brukere særlig godt fornøyd med mulighetene for å sende inn og motta svar over internett. Skatteetaten er også den eneste av de tre som oppnår svakt positive vurderinger av den informasjonen de gir om klagemuligheter og hvordan klagen blir behandlet.

## 2.2 FØRSTELINJENS VURDERING AV BRUKERNES ERFARINGER

Førstelinjen står i en formidler- og veilederrolle mellom brukerne og de statlige forvaltningsorganene. De ansatte i førstelinjen hjelper ofte brukerne med å forstå de vedtakene som de blir berørt av, og gir råd og veiledning om hvordan brukerne skal forholde seg til disse vedtakene. De vil derfor normalt ha god oversikt over i hvor stor grad brukerne får den informasjonen de trenger gjennom vedtaksbrev og annen kommunikasjon fra etaten. Denne formidler- og veilederrollen er mest rendyrket innenfor områder hvor saksbehandling og vedtak er sentralisert i regionale og sentrale enheter høyere oppe i etatspyramiden. I situasjoner hvor førstelinjen også gjør vedtak, vil funksjoner som saksbehandling, formidling og veiledning normalt være mer integrert.

I spørreundersøkelsen til førstelinjeenheten ble det blant annet spurt om i hvor stor grad brukerne får den informasjonen de trenger når det gjelder klagemuligheter og saksbehandlingstider i de vedtaksbrevene de mottar. Svarene på dette spørsmålet er presentert i tabell 2.1. Merk at

spørsmålet ga muligheter for å krysse av for flere svaralternativ. Linjene i tabellen summerer derfor ikke nødvendigvis til 100 prosent.

Som et hovedinntrykk er førstelinjen jevnt over godt fornøyd med den informasjonen som brukerne får gjennom vedtaksbrev eller tilsvarende. Dette gjelder i særlig grad i Statens vegvesen og Skatteetaten der henholdsvis de lokale trafikkstasjonene og skattekontorene både står for saksbehandling og førstelinjetjenester. Her er det absolutt ingen som har noe å utsette på den informasjonen som blir gitt til brukerne.

I NAV er bildet noe mer sammensatt. Et fåtall NAV-kontor (fra 1 til 4 prosent) mener at vedtaksbrevene ofte mangler viktig informasjon. Dette gjelder særlig for vedtak på arbeidsområdet. En noe høyere andel (fra 3 til 7 prosent) mener at brevene er så uklart formulert at brukerne ikke finner eller forstår den informasjonen som formidles.

Også på UDI-området vurderer enkelte av førstelinjeenhetene informasjonen som mangelfull. Her er det utlendingsenhetene i politiet og utenriksstasjonene som fungerer som førstelinje for vedtak fattet av UDI og UNE. Blant annet har 14 prosent av disse enhetene oppgitt at vedtaksbrev om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse mangler viktig informasjon. I de utfyllende kommentarene til spørsmålet opplyses det at dette ikke gjelder informasjon om klagerett, men informasjon om saksbehandlingstider. Tilsvarende har 9 prosent av førstelinjeenhetene oppgitt at vedtaksbrev om visum og arbeidstillatelse er uklart formulert. Her blir det imidlertid oppgitt at formidlingsoppgaven er ekstra krevende fordi mottakerne ofte har mangelfulle språkkunnskaper i engelsk og derfor ofte vil ha behov for å få vedtaksbrevene tolket.

**Tabell 2.1: Førstelinjens vurderinger av om brukerne får den informasjonen de trenger i vedtaksbrevene de mottar. Etatsundersøkelsen.**

		Nei, mangler ofte viktig informasjon	Nei, er ofte så uklart formulert at brukerne ikke finner eller forstår informasjonen
Nav	Vedtak om sosiale ytelser	1 %	0 %
	Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	4 %	7 %
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	3 %	4 %
	Vedtak om hjelpemidler	1 %	6 %
	Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	3 %	3 %
Statens vegvesen	Vedtak om førerkort	0 %	0 %
	Vedtak om omregistrering av bil	0 %	0 %
UDI	Vedtak om visum og arbeidstillatelse	5 %	9 %
	Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	14 %	5 %
Bufetat	Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	2 %	2 %
	Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	6 %	2 %
	Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	4 %	2 %
Skatteetaten	Folkeregistrering	0 %	0 %
	Utligning av skatt	0 %	0 %
	Skattekort	0 %	0 %

Mangelfull eller uklart formulert informasjon i vedtaksbrev fører til økt belastning i førstelinjen. Vi spurte derfor førstelinjeenhetene om de får mange henvendelser fra brukerne om saksbehandlingstider og klagemuligheter som kunne vært unngått dersom informasjonen i vedtaksbrevene eller tilsvarende hadde vært klarere eller mer komplett. Jevnt over er det flere førstelinjeenheter som svarer bekreftende på dette spørsmålet.

Også her skiller Statens vegvesen seg ut i positiv retning. Det samme gjelder Skatteetaten, med unntak av området utligning av skatt hvor to av seks enheter har oppgitt at de får en del slike henvendelser. Utligning er jo også det mest komplekse av de tre saksområdene i Skatteetaten, hvor behovet for oppklaringer og tilleggsinformasjon trolig er størst.

Også i Bufetat, hvor førstelinjen håndteres av den kommunale barnevernstjenesten, oppgis det å være relativt få slike henvendelser. Unntaket på dette forvaltningsområdet er vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon, hvor 18 prosent av de kommunale barnevernstjenestene oppgir at de får en del henvendelser på grunn av manglende eller uklar informasjon.

Belastningen i førstelinjen på grunn av uklar eller mangelfull informasjon, er betydelig større i NAV. På alle saksområder, unntatt vedtak om sosiale ytelser, oppgir mellom 15 og 24 prosent av førstelinjeenhetene at de mottar en del henvendelser som kunne vært unngått dersom informasjonen var bedre. Ytterligere fra 2 til 5 prosent oppgir at de får svært mange slike henvendelser.

**Tabell 2.2: Unødvendige henvendelser til førstelinjen grunnet mangelfull eller uklar informasjon i vedtaksbrev. Etatsundersøkelsen.**

		Nei, vi får ikke så mange slike henvendelser	Ja, vi får en del slike henvendelser	Ja, vi får svært mange slike henvendelser	Vet ikke
Nav	Vedtak om sosiale ytelser	71 %	8 %	2 %	19 %
	Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	70 %	19 %	5 %	6 %
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	66 %	24 %	3 %	6 %
	Vedtak om hjelpemidler	63 %	15 %	4 %	19 %
	Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	67 %	23 %	2 %	9 %
Statens vegvesen	Vedtak om førerkort	98 %	3 %	0 %	0 %
	Vedtak om omregistrering av bil	85 %	0 %	3 %	12 %
UDI	Vedtak om visum og arbeidstillatelse	78 %	16 %	0 %	6 %
	Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	48 %	52 %	0 %	0 %
Bufetat	Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	87 %	0 %	0 %	13 %
	Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	87 %	0 %	0 %	13 %
	Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	77 %	18 %	0 %	5 %
Skatteetaten	Folkeregistrering	83 %	0 %	0 %	17 %
	Utligning av skatt	67 %	33 %	0 %	0 %
	Skattekort	100 %	0 %	0 %	0 %

Det samme gjelder UDI, hvor over halvparten av førstelinjeenhetene mottar en del henvendelser som kunne vært unngått når det gjelder vedtak om statsborgerskap og permanent arbeidstillatelse. For vedtak om visum og arbeidstillatelse, er den tilsvarende andelen 16 prosent. Som nevnt over er

språkproblemer en ekstra utfordring på disse saksfeltene. For eksempel har en førstelinjeenhet lagt til følgende hjertesukk i kommentarfeltet:

*Mange henvendelser kan unngås dersom vedtak og annet blir skrevet på et språk utlendingen forstår. Setningene kan også til tider være noe teknisk vanskelige.*

Og en annen:

*Språkproblemer virker å være hovedårsak til henvendelsene vi får. Vedtak skrives på engelsk som verken er søkerens eller referansens førstespråk.*

### 2.3 AVSLUTTENDE KOMMENTARER

Vurderingene til førstelinjen er jevnt over mer positive enn de som kommer til uttrykk blant brukerne i Difis innbyggerundersøkelser. For de etatene som er representert i begge datakilder; Skatteetaten, Statens vegvesen og NAV, er det likevel en viss konsistens mellom svarene.

- ◆ De lokale skattekontorene mener jevnt over at brukerne får den informasjonen de trenger når det gjelder klagemuligheter og saksbehandlingstider og kommer også klart best ut av de tre etatene i brukernes egne vurderinger.
- ◆ I NAV, som kommer dårligst ut blant alle statlige etater når det gjelder brukernes egne erfaringer, er det også flere av førstelinjeenhetene som ikke er tilfreds med den informasjonen som blir gitt og som også mener at de mottar mange unødvendige henvendelser på grunn av dette.
- ◆ Resultatene for Statens vegvesen er derimot mer motstridende. Mens brukernes vurderinger ligger i den negative enden av skalaen, er etatens førstelinje langt mer positiv til den informasjonen som blir gitt i forbindelse med enkeltvedtak.
- ◆ Når det gjelder Bufdir og UDI, har vi ingen data om brukernes egne erfaringer. Det er likevel tydelig at språk- og kulturforskjeller reiser særlige utfordringer blant UDIs brukere – utfordringer som stiller særlige krav til at den informasjonen som blir gitt er tilpasset brukergruppenes behov.

# Kapittel 3

## 3 INFORMASJON OM KLAGEMULIGHETER

I dette kapitlet gjennomgår vi hvordan etatene informerer sine brukere om klagemuligheter og hvilke kanaler brukerne eventuelt kan bruke for å fremsette sin klage. Det empiriske grunnlaget for analysene er modul to i spørreundersøkelsen, som er rettet mot saksbehandlernivået i etatspyramidene og de kvalitative intervjuene på ledernivå i direktoratene. Vi sammenfatter med andre ord både synspunktene til de som utformer og overvåker etatenes politikk på dette området (policy-utformerne) og de som utøver denne praksisen (praksisutøverne).

Statlige og kommunale forvaltningsorganer er forpliktet til å informere om klagemuligheter ved fattig av enkeltvedtak. Dette følger av Lov 1967-02-10 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven), som regulerer saksbehandling og vedtak fattet av de fleste statlige og kommunale forvaltningsorganer. Ifølge § 1 gjelder loven «den virksomhet som drives av forvaltningsorganer når ikke annet er bestemt i eller i medhold av lov». Når et enkeltvedtak er fattet i en statlig etat, skal partene som hovedregel underrettes skriftlig i form av et vedtaksbrev. Underrettingen skal gi opplysning om «klageadgang, klagefrist, klageinstans og den nærmere fremgangsmåte ved klage» (§27).

Kartleggingen viser at de statlige etatene, i tråd med forvaltningsloven, er konsekvente med å informere brukerne om klagemuligheter i vedtaksbrev. Gjennomgående opplyses det også om hvem klagen skal sendes til. Det er imidlertid mer variasjon mellom og innen etatene når det gjelder informasjon om hvilke opplysninger en klage skal inneholde. Vi finner også at vedtaksbrevene i liten grad inneholder informasjon om saksbehandlingstid for en eventuell klage på vedtaket.

En måte å sikre at vedtaksbrevene inneholder den lovpålagte informasjonen om klagemuligheter, er å benytte standardbrev eller maler som er utviklet og kvalitetssikret for de ulike typene vedtak som gjøres i etatene. Vi finner at etatene i stor grad benytter seg av slike standardbrev eller maler. Alle etatene synes også å ha rutiner for å kontrollere at vedtaksbrevene inneholder den informasjonen de skal.

På ledernivå i alle etatene har vi registrert en sterk bevissthet rundt betydningen av klarspråk, dvs. at vedtaksbrev og annen brukerrettet informasjon er utformet på en slik måte at den er lett å forstå og forholde seg til. Evalueringen tyder likevel på at det er forskjeller mellom etatene når det gjelder implementeringen av prinsippene for klarspråk. Mens UDI fremstår som en etat som har kommet svært langt på området, kan det virke som NAV har noen utfordringer med gjennomføringen av klarspråkendringer i praksis.

Når det gjelder annen tilgjengelig informasjon om klagemuligheter, utover det som fremkommer i vedtaksbrevene, finner vi store forskjeller mellom etatene. Mens NAV, UDI og Skatteetaten har lett tilgjengelig informasjon til brukerne, blant annet på sine nettsider, er slik informasjon mer krevende å finne for Bufetat og Statens vegvesen.

Nettstedene spiller en viktig rolle for informering av brukerne i flere av etatene. Digitalisering av offentlige tjenester har imidlertid ikke kommet svært langt når det gjelder kanaler for klage. Med enkelte unntak innenfor NAV og Skatteetaten, er det stort sett få muligheter for å klage elektronisk via epost eller elektronisk skjema. Dette kan skyldes at klager i følge forvaltningsloven skal være underskrevet, og at etatene i liten grad har lagt opp til å implementere støtte for elektroniske underskriftsløsninger.

### 3.1 INFORMASJON OM KLAGEMULIGHETER I VEDTAKSBREV

Kartleggingen viser at de statlige etatene jevnt over er konsekvente med å informere brukerne om klagemuligheter i de vedtaksbrevene som sendes ut. Dette fremkommer både av intervjuene blant policy-utformerne og i spørreundersøkelsen til praksisutøverne.

I intervjuene var lederne svært opptatt av at dette er informasjon som alltid skal være å finne i vedtaksbrevene. Som en leder i ytelseslinjen til NAV uttrykker:

*Vi er jo regelstyrte og følger boken til punkt og prikke. Når vi snakker om klagemuligheter er det forvaltningsloven som gjelder - den følger vi slavisk.*

I tilfeller hvor det ikke er muligheter for å påklage vedtaket – noe som for eksempel er tilfelle for enkelte saksområder innenfor NAV tjenestelinjen og Statens vegvesen – skal det også opplyses om dette i vedtaksbrevet.

Spørreundersøkelsen gir mer detaljert informasjon om hvilken informasjon om klagemuligheter som gis i vedtaksbrevene. Som vi ser av tabell 3.1 det knapt noen som hevder at det ikke informeres om klagemuligheter i vedtaksbrevene (nest siste kolonne). Det var kun én respondent i NAV (arbeidsrettede tiltak etc.), og én respondent i Skatteetaten (skattekort) som hevdet dette. I følge den ansatte i NAV skyldes dette at *”vedtak om arbeidsrettede tiltak ikke [er] enkeltvedtak det kan klages på”*.

I følge praksisutøverne, inneholder vedtaksbrevene normalt også informasjon om hvem klagen skal sendes til, slik dette er foreskrevet i forvaltningsloven. Det er imidlertid ikke 100 prosent oppslutning om dette synspunktet innenfor hvert saksområde. For eksempel har tre av de tolv hjelpemiddelsentralene som har svart på skjemaet ikke krysset av for dette alternativet. Dette er et mønster som er gjennomgående for de fleste forholdene vi har kartlagt i spørreundersøkelsen til etatene og som gir grunnlag for ulike tolkninger.

I en strengt hierarkisk og regelstyrt organisasjon er det normalt å forvente at de underliggende nivåene følger de retningslinjene og standardene som er bestemt sentralt, dvs. at praksisen blant saksbehandlingsenhetene ikke skal variere innenfor samme saksområde. Når vi likevel observerer at de som har svart på vegne av de ulike saksbehandlingsenhetene ikke har den samme oppfatningen av hva som er gjeldende praksis, kan dette tolkes på ulike måter. En mulig forklaring er at retningslinjene er mangelfulle eller så vagt formulert at de gir grunnlag for lokal variasjon og tilpasning. En annen tolkning er at retningslinjene, selv om de er eksplisitte og entydige, er mangelfullt implementert i etatshierarkiet eller at kontrollen med hvordan praksisutøverne faktisk forholder seg til retningslinjene er mangelfull. Begge disse tolkningene tar utgangspunkt i at praksisen faktisk varierer. En tredje, og mer triviell mulighet, er at saksbehandlingsenhetene stort sett opptrer uniformt, men at de som har svart på undersøkelsen ikke har full informasjon om hvilken praksis som faktisk gjelder.

Det er vanskelig å si hvilken av disse tolkningene som er mest relevant. Når det gjelder informasjon om hvor en klage skal sendes, er dette et absolutt krav i forvaltningsloven og burde være kjent av alle som har ansvaret for utformingen av vedtaksbrev. Som vi skal se har etatene også som regel gjennomført standardiseringstiltak og innført kontrollmekanismer som skal sørge for at disse kravene og retningslinjene blir oppfylt. Når vi likevel observerer variasjoner mellom retningslinjer og praksisutøvelse innenfor ett og samme saksområde, har vi valgt å se på dette som et uttrykk for at gjeldende retningslinjer ikke er tilstrekkelig kjent eller internalisert i de ulike enhetene.

**Tabell 3.1: Informasjon om klagemuligheter i vedtaksbrev, etatsundersøkelsen modul 2.**

Saksområder	Mulighetene til å klage på vedtaket	Hvem klagen skal sendes til	Hvilke opplysninger klagen skal inneholde	Hvor brukeren eventuelt kan henvende seg for å få hjelp til å formulere og sende inn en klage	Forventet saksbehandlingstid for klagen	Vi informerer normalt ikke om klagemuligheter	N	
NAV	Sosiale ytelser	89 %	79 %	41 %	75 %	11 %	0 %	61
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	95 %	85 %	44 %	82 %	11 %	2 %	61
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	100 %	100 %	78 %	89 %	22 %	0 %	9
	Hjelpemidler	92 %	75 %	33 %	67 %	8 %	0 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	50 %	0 %	100 %	0 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	93 %	87 %	67 %	39 %	13 %	0 %	54
	Omregistrering av bil	92 %	86 %	52 %	28 %	22 %	0 %	50
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/ surrogati/ fosterbarn	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	80 %	60 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	80 %	60 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	83 %	83 %	83 %	67 %	50 %	0 %	6
	Utligning av skatt	83 %	83 %	83 %	67 %	83 %	0 %	6
	Skattekort	50 %	50 %	50 %	67 %	33 %	33 %	6

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser også at det er variasjon mellom og innen etatene når det gjelder informasjon om *hvilke opplysninger* klagen skal inneholde. Ytterpunktene er Bufetat, hvor alle de svarende oppgir at vedtaksbrevene ikke inneholder informasjon om hva klagen bør inneholde, og Skatteetaten, hvor det er bred enighet om at brevene inneholder slik informasjon innenfor områdene folkeregistrering og utligning av skatt.

Også internt i NAV er det store variasjoner mellom de ulike saksområdene. Her er ytterpunktene alders- og uførepensjon hvor det ikke ser ut til å gis slik informasjon, mens det innenfor området arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.) er en høy andel av de svarende som oppgir at det informeres om hvilke opplysninger klagen skal inneholde (8 av 9 forvaltningsenheter har svart bekreftende på dette). For de tre andre saksområdene, er saksbehandlingsenhetene mye mer delte i oppfatningen om det gis slike opplysninger i vedtaksbrevene. For eksempel oppgir bare en tredjedel av hjelpemiddelsentralene at vedtaksbrev om hjelpemidler inneholder slike opplysninger.

Også når det gjelder informasjon om hvem brukeren eventuelt kan henvende seg til for å få hjelp til å formulere en klage, er det store forskjeller mellom og innen etatene. Når det gjelder UDI og Bufetat ser dette ikke ut til å være gjeldende praksis. Det samme gjelder for så vidt også Statens vegvesen hvor bare rundt en tredjedel av trafikkstasjonene har oppgitt at disse opplysningene vanligvis tas med. I Skatteetaten har derimot to av tre respondenter svart bekreftende på spørsmålet og i NAV ser dette jevnt over ut til å være normen.

Vi ser ellers at det i forholdsvis liten grad informeres om forventet saksbehandlingstid for klagen. En årsak til dette kan være at det på forhånd er vanskelig å gi lovnader om hvor lang tid man bruker på klagebehandling, spesielt om overordnede instanser skal involveres. En leder for et lokalt NAV-kontor sier:

*Saksbehandlingstid avhenger også av overordnet instans, og vi informerer ikke skriftlig om saksbehandlingstid da den varierer.*

Dette poenget fremheves også av en leder ved en lokal trafikkstasjon.

*Saksbehandlingstid for klage kan variere stort, klagesaker behandles av Vegdirektoratet og tar alt fra noen få uker opptil flere måneder.*

Det er for øvrig viktig å påpeke at det for de områdene innen Bufetat hvor det er Fylkesnemndene for sosiale saker som fatter vedtak, ikke mulig å klage i vanlig forstand. "Klage" i denne sammenhengen innebærer at man bringer vedtaket inn for domstolsbehandling. I følge respondentene ved Fylkesnemndene er denne informasjon en del av vedtaksbrevet.

### 3.2 STANDARDBREV ELLER MALER FOR VEDTAKSBREV?

En måte å sikre at de vedtaksbrevene som sendes til brukerne inneholder den foreskrevne informasjonen om klagemuligheter, er å benytte standardbrev eller maler som er utviklet og kvalitetssikret sentralt for de ulike typene vedtak som gjøres i etatene.

Kartleggingen viser at etatene i stor grad benytter seg av slike standardbrev eller maler. Ifølge intervjuene på ledernivå i direktoratene, er det utviklet standardbrev på sentralt nivå i etatene for alle saksområder i kartleggingen med unntak av i Bufetat. I denne etaten er det kun utviklet standardbrev for forhåndssamtykke på adopsjonsområdet. For andre typer adopsjonsvedtak har etaten sentralt utviklet en mal for hvordan vedtaksbrev skal utformes. De resterende saksområdene i etaten forholder seg til formelle retningslinjer om innholdet, men altså ikke standardbrev eller maler. For saksområdene som Fylkesnemndene for sosiale saker tar seg av, skyldes dette at vedtakene skrives som en dom.

I de andre etatene er altså vedtaksbrev hovedsakelig standardiserte og utviklet sentralt. Både i NAV og UDI følges i tillegg alle vedtaksbrev av et vedlegg som gir generell info om klagemuligheter, veiledning, juridisk hjelp, osv.

Lederne i direktoratene har inntrykk av at saksbehandlerne alltid benytter seg av brevmalene. Etatene er opptatt av å formidle til saksbehandlerne at det er viktig at malene blir brukt både av hensyn til likebehandling av brukere og for å sikre at lover og regler følges. I tillegg nevner flere at saksbehandlerne alltid vil ha sterke insentiver for å bruke malene av effektivitetshensyn. Bruk av standardbrev og maler er tidsbesparende i stedet for å «måtte finne opp kruttet selv». Standardbrev og maler er normalt også integrert i de saksbehandlingssystemene som benyttes.

**Tabell 3.2: Bruk av standardbrev, brevmaler og formelle retningslinjer for utforming av vedtaksbrev, etatsundersøkelsen modul 2.**

Etat	Saksområder	Ja, maler eller standardbrev	Ja, formelle retningslinjer	Nei, det foreligger ingen maler, standardbrev eller retningslinjer	N
NAV	Sosiale ytelser	82 %	28 %	2 %	60
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	93 %	22 %	2 %	60
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	100 %	22 %	0 %	9
	Hjelpemidler	83 %	33 %	0 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	92 %	36 %	2 %	53
	Omregistrering av bil	94 %	28 %	0 %	50
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	100 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	40 %	40 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	40 %	40 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	83 %	50 %	17 %	6
	Utligning av skatt	100 %	50 %	0 %	6
	Skattekort	67 %	33 %	33 %	6

Responsene fra saksbehandlernivået bekrefter stort sett ledernes inntrykk. Av tabellen over ser vi at det innen de fleste etater tas utgangspunkt i maler eller standardbrev. Tekstlige tilbakemeldinger i spørreskjemaet synliggjør imidlertid at tilpasninger kan være nødvendig. I noen tilfeller skjer dette gjennom såkalte "fritekstfelt", hvor det kan legges inn tekst som omhandler spesielle og individuelle forhold. Andre tilbakemeldinger viser at standarden i seg selv i enkelte tilfeller kan være problematisk. En leder ved et lokalt NAV-kontor sier:

*Oppfølgingsvedtaksmalene samsvarer ikke med det som burde stå der, og har dårlig/vanskelig tilgjengelig språk som gjør at vi omformulerer lokalt.*

Et tilsvarende poeng blir også fremhevet av en leder ved en lokal trafikkstasjon:

*En del enkeltvedtak kan vanskelig besvares med standardbrev*

I følge en annen NAV-ansatt opereres det med standardbrev, men disse er utformet på regionsnivå, basert på formelle retningslinjer.

Det synes altså å være lokale forskjeller i praksis.

### 3.3 RUTINER FOR KONTROLL AV INNHOLD I VEDTAKSBREV

En annen måte å sikre at vedtaksbrevene er utformet i tråd med gjeldende standard, er gjennom kontroll. Kartleggingen viser at det er implementert formelle rutiner for kontroll av vedtaksbrev innenfor de fleste saksområder. Hvilke rutiner som anvendes varierer imidlertid fra etat til etat.

I NAV og Statens vegvesen mener lederne at det er god kontroll med innholdet i brevene, hovedsakelig fordi saksbehandlerne alltid skal bruke sentralt utviklede og kvalitetssikrede maler. NAV gjennomfører i tillegg jevnlig kvalitetsundersøkelser og kontroller. Ifølge en av lederne i NAV ville etaten dessuten blitt nedringt om klagemuligheter dersom brevene ikke inneholdt denne informasjonen. Siden de ikke blir det tar de det som et tegn på at brukerne får de opplysningene de trenger.

Lederen i UDI forklarer at det i etaten er to typer kontroll hvor innhold i brevene gjennomgås. Den ene er en sentral kontroll, hvor man jevnlig velger ut aktuelle saksområder hvor saksbehandlingen blir gjennomgått. Etaten plukker ut flere hundre saker, og ser blant annet på klageoppfølging og om vedtaksbrevene inneholder den informasjonen de skal. I tillegg har UDI et system for at enhetslederne for de ulike saksområdene velger ut og gjennomgår et tilfeldig utvalg saker fra sine saksbehandlere for å se om saksbehandlingen er riktig. Også her blir informasjonen i brevene gjennomgått.

I Bufdir varierer kontrollrutinene mellom de ulike saksområdene. Bufdir adopsjon driver ikke en egen kontroll med vedtaksbrevene som går ut, men alle klagesaker som Bufdir har ansvar for medfører en gjennomgang av vedtakene som er gjort i førsteinstansen, og da ser man blant annet på hvordan brevene er formulert. Dersom de finner mangler blir det tatt opp med regionene. Innenfor institusjonsområdet får Bufdir inn alle vedtak som gjelder godkjenning og bortfall av godkjenning av bruk av tvang. Disse sakene gjennomgås for å undersøke om det blant annet er informert om klageadgang. Når det gjelder fosterhjem har direktoratet hovedsakelig en veiledende rolle og fatter ikke enkeltvedtak eller har ansvar for klagevurdering.

I Skatteetaten mener lederen som ble intervjuet at de ikke har gode nok rutiner for kontroll. Etaten driver ikke systematisk kontroll av vedtaksbrevene som går ut til brukerne. De ulike tjenestene har «tjenesteeiere», og lederen regner med at de følger med. Resultatene fra spørreundersøkelsen for etaten gir imidlertid inntrykk av at etaten stort sett har gode rutiner for kontroll. Unntaket er området skattekort, hvor de fleste respondentene mener det kun er sporadisk kontroll, mens én respondent mener det ikke finnes kontroll med innholdet.

Det bør imidlertid understrekes at dersom det er slik at etatene er konsekvente med å bruke sentralt utviklede og kvalitetssikrede standardbrev – noe evalueringen viser at de stort sett er – vil behovet for kontroll i etterkant være mindre. Så lenge etatene har gode rutiner for å påse at de har oppdaterte, sentralt utviklede og kvalitetssikrede standardbrev som inneholder den informasjonen de skal, og så lenge etatene påser at det er gode rutiner blant saksbehandlerne for å bruke disse brevene, vil dette sikre at praksis er i tråd med retningslinjene.

Resultatene fra spørreundersøkelsen bekrefter i all hovedsak policyutformernes vurderinger. Flertallet av de svarende oppgir at de har formelle rutiner som sikrer at relevant informasjon om klagemuligheter inkluderes i vedtaksbrevene. Bruk av formelle rutiner er også betydelig mer utbredt enn mer sporadisk kontroll. Stort sett synes det som om disse rutinene fungerer på to forskjellige måter. Én løsning er at man alltid legger ved standardskriv, eller bruker standardtekster inn i vedtakene, som informerer om klagemuligheter. En annen form for rutine er krysskontroll, hvor enten kollegaer, ledere, eller ansatte med kontrollansvar leser gjennom vedtaket før det sendes ut. En leder ved en lokal trafikkstasjon utdyper:

*Ofte kontrollerer kollegaer hverandres brev før de sendes ut. De fleste saker har standardiserte brevmalder der informasjon om klageadgang er med. Seksjonsleder underskriver avslagsbrev og kontrollerer at klageadgang er tatt med i brevet.*

**Tabell 3.3: Rutiner for kontroll med innholdet i vedtaksbrevene, etatsundersøkelsen modul 2.**

Etat	Saksområder	Formelle rutiner	Sporadisk kontroll	Nei	N
NAV	Sosiale ytelser	69 %	18 %	14 %	51
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	60 %	24 %	16 %	55
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	78 %	0 %	22 %	9
	Hjelpemidler	82 %	9 %	9 %	11
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	82 %	14 %	4 %	49
	Omregistrering av bil	66 %	16 %	18 %	44
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	75 %	0 %	25 %	4
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	75 %	0 %	25 %	4
Skatteetaten	Folkeregistrering	80 %	20 %	0 %	5
	Utligning av skatt	67 %	33 %	0 %	6
	Skattekort	33 %	50 %	17 %	6

### 3.4 KLARSPRÅK I INFORMASJON TIL BRUKERNE

De siste årene har klarspråk, altså ”korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige”<sup>4</sup>, fått stadig mer oppmerksomhet innen offentlig sektor. Prosjektet «Klart språk i staten» ble startet opp i 2008 og i løpet av de siste årene har alle de fem statlige etatene som vi ser på i denne kartleggingen gjennomført interne klarspråkprosjekt. To av etatene har også mottatt statens klarspråkpris som går til statsorganer som gjør en ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum. Dette gjelder UDI i 2010 og Statens vegvesen i 2012.

Kartleggingen viser at alle de fem etatene gjennomfører en form for kontroll for å påse at informasjonen i vedtaksbrevene er klart utformet og lett å forstå. Et flertall av saksbehandlingsenhetene som har svart på spørreundersøkelsen, svarer at de enten har formelle rutiner eller sporadisk kontroll for å sikre at klarspråkprinsippene blir ivarettatt. På policynivå i etatene understreket alle lederne vi snakket med at det er en betydelig bevissthet rundt klarspråk i deres etat. Inntrykket er likevel at det er forskjeller mellom etatene i hvor stor oppmerksomhet som blir gitt til klarspråkarbeidet, og hvor langt de har kommet i prosessen med å implementere prinsippene for klart språk i praksis.

UDI fremstår som en etat som har kommet langt på området. Etaten har utviklet en omfattende policy når det gjelder språk, og har i tillegg til egne språkpolicydokumenter integrert klare retningslinjer om dette i både håndbok, servicestrategi og på nettsidene sine.<sup>5</sup> Alle vedtaksbrev er utformet eller gjennomgått med utgangspunkt i prinsippene for klarspråk, og etaten har nå sett at det er behov for en ny gjennomgang av brevene og har allerede startet prosessen på enkelte saksområder. Samtidig er UDI, som vi har sett i kapittel to, en etat som har særlig store utfordringer på dette området på grunn av mottakergruppens språkferdigheter.

Også i Statens vegvesen ser det ut til å være en sterk bevissthet rundt språkbruk. Sender etaten ut nye standardbrev og maler til regionene, får de straks tilbakemelding om språk og formuleringer som ikke fungerer

<sup>4</sup> <http://www.sprakrad.no/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-klarspraak/>

<sup>5</sup> <http://www.udi.no/Om-UDI/Kommunikasjonsstrategier/#Mediestrategi>

og som brukerne ikke forstår. Det er imidlertid noen forskjeller mellom saksområdene. Klarspråkarbeidet ble startet på området registrering av bil, der alle brev ble gjennomgått. På førerkortsiden har det ikke vært samme systematiske gjennomgang av brevene enda. Overraskende nok er det flere av trafikkstasjonene som sier at det ikke finnes rutiner som sikrer et klart og forståelig språk på omregistreringssiden, enn det er på førerkortsiden.

I Skatteetaten mener lederne i direktoratet at klarspråkarbeidet får oppmerksomhet og blir prioritert. Prinsippene for klarspråk har blitt brukt aktivt i utformingen av de nye nettsidene til etaten, og stort sett er også standardbrevene gjennomgått med utgangspunkt i disse prinsippene. Også saksbehandlerne i Skatteetaten har en oppfatning av at det er etablert rutiner for å følge opp språk i etaten.

De største utfordringene på klarspråkområdet finnes trolig i NAV. Ifølge ledernivået i etaten er klarspråk sterkt prioritert. Alle nye brev blir utformet i henhold til klarspråkprinsippene, og det jobbes kontinuerlig med språket i brevene. Men utfordringene er mange. For det første har etaten svært mange brev, så det er en stor jobb å gjennomgå alle. For det andre forvalter etaten et komplekst regelverk og det er ofte vanskelig å avgjøre hvor mye og hvor detaljert informasjon som skal tas med i vedtaksbrevene. For det tredje har NAV også en teknisk utfordring; et tungrodd og gammeldags datasystem som gjør det vanskelig å legge inn og ta i bruk nye, gjennomarbeidete vedtaksbrev og maler. Derfor har mye av klarspråkarbeidet som har blitt nedlagt i etaten fortsatt ikke kommet direkte til nytte.

**Tabell 3.4: Rutiner som kontrollerer at informasjonen er klart utformet og lett å forstå (klarspråk), etatsundersøkelsen modul 2.**

Etat	Saksområder	Formelle rutiner	Sporadisk kontroll	Nei	N
NAV	Sosiale ytelser	46 %	29 %	24 %	41
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	32 %	40 %	28 %	47
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	56 %	33 %	11 %	9
	Hjelpemidler	44 %	22 %	33 %	9
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	64 %	30 %	7 %	44
	Omregistrering av bil	60 %	17 %	23 %	35
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	67 %	0 %	33 %	3
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	67 %	0 %	33 %	3
Skatteetaten	Folkeregistrering	60 %	40 %	0 %	5
	Utligning av skatt	60 %	40 %	0 %	5
	Skattekort	40 %	40 %	20 %	5

Resultatene fra spørreundersøkelsen bekrefter inntrykket av at NAV har enkelte utfordringer når det gjelder klarspråk. Vi finner variasjoner mellom saksområdene, og det er på de fleste områdene en forholdsvis stor andel av de svarende som hevder at det ikke er noen form for rutiner eller kontroll på dette feltet. Variasjonene mellom de enkelte saksbehandlingsenhetene kommer også fram i kommentarfeltene i spørreskjemaet. Her et noen representative utdrag:

*Det foreligger ingen formelle rutiner på klarspråk på arbeid. Men det blir lest i gjennom av to saksbehandlere slik vedtaket eller det som blir sendt ut er forståelig for brukeren.*

*Vi har ikke rutiner for å sikre klarspråk utover at vi har gjennomført e-læringsmoduler m.m.*

*Vi har jobbet mye med Klart Språk og vurderer sporadisk hverandres vedtak også mht Klart Språk*

*Språket i standardformularet kunne med fordel gjøres lettere å forstå. Vi tar av og til ut noe av teksten og erstatter det med fritekst.*

I Bufetat er policynivået opptatt av at etaten har en bevisst språkbruk. Av tiltak har etaten blant annet hatt fagdager med Språkrådet hvor de jobbet med klarhet i språket og hvordan man formulerer vedtaksbrev. Etaten har også klarspråkgjennomgang av tekster som legges ut på nett. På institusjonsområdet har mye av språkarbeidet vært rettet mot barn i institusjoner. Bufetat er opptatt av å tilpasse språket til mottaker, og til hvordan man snakker med barn og familier i kriser.

### 3.5 ANNEN TILGJENGELIG INFORMASJON OM KLAGEMULIGHETER

Vi har til nå konsentrert oss om informasjonen om klagemuligheter i selve vedtaksbrevene. Det er imidlertid mange andre kilder til informasjon som etatene legger til rette for sine brukere. Dette gjelder ikke minst nettstedene som i flere etater inneholder omfattende og lett tilgjengelig informasjon om saksgang og framgangsmåter ved klage.

NAVs nettsider fremstår som særlig godt utviklet når det gjelder informasjon om klagemuligheter. Informasjonen er lett tilgjengelig, og på enkelte saksområder kan man klage direkte fra nettsiden.<sup>6</sup> Her ligger også alle relevante lover og regler, og etatens rundskriv om disse, lett tilgjengelig for både brukere og saksbehandlere.<sup>7</sup>

Også UDI og Skatteetaten har lett tilgjengelig informasjon om klagemuligheter på sine nettsider.<sup>8</sup> Mens UDI, som NAV, har egne sider for klageinformasjon, kan man på Skatteetatens sider finne informasjon om klagemuligheter i serviceerklæringene for hvert enkelt saksområde. Skatteetatens nye nettsider har også lett tilgjengelige oversikter over saksgangen på ulike tjenesteområder med direkte tilgang til relevante informasjonskilder, skjema, skjemaveildere o.l. På enkelte områder, blant annet når det gjelder skatteoppgjør og utligning av skatt, finnes det også link til elektronisk klageskjema. I tillegg har Skatteetaten en facebook-side hvor man kan veiledes videre til den informasjonen man trenger.

Statens vegvesen og Bufetat har i langt mindre grad prioritert å opplyse om klagemuligheter på sine nettsider. Ønsker man informasjon om klagemuligheter krever det at bruker kontakter førstelinjen eller telefontjenesten til etaten.

Ser vi på resultatene fra spørreundersøkelsen, fremstår Bufetat som den etaten som i minst grad har tilgjengelig informasjon for brukerne om klagemuligheter. Ifølge saksbehandlerne finnes det verken brosjyrer eller informasjon på nettsidene om hvordan brukerne skal gå fram for å klage. I lederintervjuet på tjenesteområdet institusjoner, fremgår det at dette likevel er en prioritert oppgave. Mye av arbeidet innenfor dette tjenesteområdet er rettet mot barn i institusjoner og vedtak som gjøres om tvang. For å informere barn trengs det ofte andre virkemidler enn for voksne. Derfor har etaten utviklet en film som skal vises for beboerne

<sup>6</sup> <https://www.nav.no/tilbakemelding/Klage%2C+ris+og+ros>

<sup>7</sup> <http://www.nav.no/rettskildene/>

<sup>8</sup> <http://www.udi.no/Oversiktsider/Saksbehandlingstider-/Klager-pa-vedtak/>  
<http://www.skatteetaten.no/no/Om-skatteetaten/Om-oss/Service-og-klager/Skatteetatens-serviceerklaring/>

i alle institusjoner. I denne er blant annet klageadgangen knyttet til tvang omtalt. Etaten har også utviklet brosjyrer tilpasset ulike aldersgrupper og ulike språk.

De fleste lederne vi snakket med mener at brukerne får den informasjonen de trenger om klagemuligheter. For det første blir brukerne aktivt informert om dette i vedtaksbrevene de mottar. I tre av etatene kan man lett finne informasjonen man trenger på nettsidene. I tillegg gir alle etatene informasjon via førstelinje og telefontjenester.

**Tabell 3.5: Annen lett tilgjengelig informasjon om brukernes adgang til å klage på enkeltvedtak, etatsundersøkelsen modul 2.**

Etat	Saksområder	Skriv/ brosjyrer som deles ut i førstelinjen	Skriv/ brosjyrer som kan lastes ned fra etatens nettsted	Informasjon på etatens nettsted som kan leses uten å laste ned et dokument	N
NAV	Sosiale ytelser	17 %	27 %	38 %	60
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	17 %	43 %	70 %	60
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	44 %	67 %	89 %	9
	Hjelpemidler	0 %	42 %	58 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	50 %	50 %	2
Vegvesenet	Førerkort	64 %	38 %	42 %	53
	Omregistrering av bil	50 %	32 %	42 %	50
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	0 %	0 %	100 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/ surrogati/fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	0 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	0 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	50 %	67 %	50 %	6
	Utligning av skatt	50 %	83 %	50 %	6
	Skattekort	50 %	67 %	67 %	6

### 3.6 KANALER FOR Å KLAGE PÅ ENKELTVEDTAK

Som vi har sett spiller nettstedene en viktig rolle i etatenes informasjonsformidling. Digitaliseringen av offentlige tjenester, når det gjelder brukerkontakt, er imidlertid en prosess som på langt nær er fullført. Dette kommer tydelig fram i tabell 3.6, hvor vi spør saksbehandlerne om hvilke kanaler en bruker kan benytte seg av for å klage. Den klart vanligste metoden er brev per vanlig post, eller papirbasert klageskjema per vanlig post.

Stort sett er det bare unntaksvis at brukerne kan benytte seg av e-post eller elektroniske klageskjema. Unntakene er enkelte saksområder i NAV og Skatteetaten. I NAV gjelder det blant annet arbeidsavklaringspenger, hjelpemidler, uføreytelser og pensjon. Det er likevel interessant å observere at en relativt høy andel av saksbehandlingsenhetene på disse områdene mener at det ikke finnes muligheter til å bruke elektroniske klageskjemaer, samtidig som et nettsøk på NAVs hjemmesider raskt tar en til sidene for levering av elektronisk klage.<sup>9</sup> På Skatteetatens nettsider kan man, som nevnt over, klage direkte på utligning av skatt ved hjelp av elektronisk skjema.

<sup>9</sup> <https://www.nav.no/Skjema/Skjemaer/Klage+p%C3%A5+vedtak/Skjemaveileder11/Klage+p%C3%A5+vedtak>

Den kanskje viktigste årsaken til at elektroniske kanaler for klager ikke er mer utbredt, er at klagen ifølge forvaltningsloven skal følges av personlig underskrift (§32b), og at de offentlige etatene i liten grad har lagt opp til å implementere støtte for elektronisk signering.

De fleste etatene krever skriftlige klager. Forvaltningsloven åpner for bruk av muntlige klager (§32a), men krever samtidig at klagen er undertegnet av klageren eller klagerens fullmektig. Innen enkelte saksområder i NAV (sosiale ytelser og arbeid – oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak) er det ifølge kommentarer gitt i spørreskjemaet mulighet for å klage muntlig.

**Tabell 3.6: Kanaler for klage på enkeltvedtak, etatsundersøkelsen modul 2.**

Etat	Saksområder	Brev per vanlig post	Brev per e-post	Papirbasert klageskjema per post	Elektronisk klageskjema som kan fylles ut og sendes inn via etatens nettsider	N
NAV	Sosiale ytelser	88 %	53 %	37 %	5 %	60
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	92 %	53 %	65 %	28 %	60
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	100 %	22 %	100 %	11 %	9
	Hjelpemidler	83 %	25 %	50 %	17 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	100 %	50 %	2
Vegvesenet	Førerkort	89 %	85 %	60 %	2 %	53
	Omregistrering av bil	90 %	84 %	60 %	8 %	50
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	100 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	0 %	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	40 %	20 %	0 %	0 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	20 %	0 %	0 %	0 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	83 %	33 %	17 %	33 %	6
	Utligning av skatt	83 %	50 %	17 %	100 %	6
	Skattekort	83 %	33 %	17 %	33 %	6

# Kapittel 4

## 4 SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR ENKELTVEDTAK

*I dette kapitlet ser vi nærmere på ulike sider ved de fem etatenes policy og praksis når det gjelder saksbehandlingstider for enkeltvedtak. Dette gjelder både hvilke normer som er fastlagt for tidsbruk, hva som er grunnlaget for disse normene, i hvor stor grad saksbehandlingen gjennomføres uten forsinkelser og hvordan man informerer brukerne ved forsinkelser. Analysene bygger på intervjuene med ledere på policy-nivå i direktoratene og på modul 1 i spørreundersøkelsen. Denne modulen ble sendt til saksbehandlernivået for de ulike saksområdene som omhandles.*

*Forvaltningsloven angir hvilke krav som stilles til informering om saksbehandlingstider ved fatting av enkeltvedtak i statlige og kommunale etater. Loven gjelder generelt for alle saksområder hvor saksbehandlingstid ikke er regulert av annet lovverk. Når en søknad mottas av et forvaltningsorgan, skal saken forberedes og avgjøres «uten ugrunnet opphold» (§11a). I saker som gjelder enkeltvedtak skal det gis foreløpig svar dersom henvendelsen ikke kan besvares i løpet av én måned etter at den er mottatt (§11a tredje ledd). I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at søknaden ikke kan behandles tidligere, og dersom det er mulig, når svar kan ventes.*

*I alle etatene er lederne på policynivå opptatte av at de har klart fastsatte normer for saksbehandlingstider. I enkelte etater, særlig i NAV og Statens vegvesen, er det større uenighet blant saksbehandlingsenhetene om i hvor stor grad slike normer eksisterer. Diskrepansen mellom policy og praksisutøvelse kan tyde på at saksbehandlingsnormen ikke er tilstrekkelig kommunisert nedover i etatspyramidene.*

*Hva som danner grunnlag for standard saksbehandlingstid varierer fra etat til etat og fra saksområde til saksområde. Innenfor de fleste etatene og saksområdene er det regelverk som danner grunnlaget for saksbehandlingsnormen. Innenfor Statens vegvesen og flere av saksområder i NAV er forvaltningslovens krav om foreløpig svar innen én måned satt som norm for alminnelig saksbehandlingstid.<sup>10</sup>*

*Kartleggingen avdekker store forskjeller mellom etatene når det gjelder informasjon til brukerne om saksbehandlingstider. Dette gjelder både i hvilken grad etatene informerer sine brukere om saksbehandlingstider, og hvordan brukerne informeres. Skatteetaten og UDI fremstår som betydelig mer offensive på dette området enn NAV, Statens vegvesen og Bufetat.*

*Ved forsinkelse i saksbehandlingstiden har NAV, Skatteetaten og UDI en klar policy om å underrette bruker, mens Statens vegvesen og Bufetat ikke har noen slik standard. Disse forskjellene mellom etatene på policynivå finner vi ikke igjen på saksbehandlernivå, hvor det på tvers av etater er en relativt stor andel som oppgir at de normalt ikke opplyser bruker ved forsinkelse.*

*Med unntak av Statens vegvesen har alle etatene gode rutiner og systemer for å overvåke saksbehandlingstidene.*

<sup>10</sup> Statens vegvesen har satt en strengere tidsfrist enn forvaltningsloven, på tre uker.

Både ledere og saksbehandlere i etatene har stort sett inntrykk av at det er godt samsvar mellom forventede og faktiske saksbehandlingstider. Den generelle oppfatningen er at forsinkelser normalt bare oppstår i ekstra kompliserte saker hvor det gjerne er behov for flere runder med informasjonsinnhenting, blant annet fra bruker.

Statistikk over forsinkelser viser betydelige variasjoner mellom saksområdene. Det kanskje mest iøynefallende er likevel variasjonene mellom saksbehandlingssenheter innenfor samme saksfelt.

#### 4.1 NORM FOR SAKSBEHANDLINGSTID?

Forvaltningsloven stiller strenge krav til saksbehandlingstider for enkeltvedtak og foreskriver at det skal gis foreløpig svar dersom saken ikke er ferdigbehandlet innen en måned. I tillegg stiller en rekke andre lover som omhandler mer avgrensede forvaltningsområder, mer spesifikke krav. I intervjuene på ledernivå kom det frem at alle direktoratene har fastsatt normer for saksbehandlingstider og at disse normene kan variere fra saksområde til saksområde. Det er imidlertid mer usikkerhet blant saksbehandlerne på enkelte saksområder om en slik norm eksisterer. Forskjellen mellom policynivået og praksisutøverne kan tyde på at standardene ikke er godt nok kommunisert for disse saksområdene.

**Tabell 4.1: Har etaten formulert en standard for forventet saksbehandlingstid for enkeltvedtak? - etatsundersøkelsen modul 1.**

Etat	Saksområder	Ja	Nei	Vet ikke	N
NAV	Sosiale ytelser	69 %	21 %	10 %	67
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	68 %	29 %	3 %	66
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	80 %	20 %	0 %	10
	Hjelpemidler	92 %	8 %	0 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	50 %	50 %	0 %	2
Vegvesenet	Fører kort	87 %	13 %	0 %	55
	Omregistrering av bil	71 %	25 %	4 %	51
UDI	Visum og arbeidstillatelse	.	.	.	.
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/ surrogati/ fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	67 %	33 %	0 %	6
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	83 %	17 %	0 %	6
Skatteetaten	Folkeregistrering	83 %	0 %	17 %	6
	Utligning av skatt	100 %	0 %	0 %	6
	Skattekort	100 %	0 %	0 %	6

I utgangspunktet kunne man forvente å finne enighet blant saksbehandlingssenheter innenfor de enkelte saksområdene. Dette viser seg å ikke være tilfellet. Eksempelvis er det over 20 prosent av de lokale NAV-kontorene som sier at NAV ikke har formulert en standard saksbehandlingstid for sosiale saker og ytterligere 10 prosent oppgir at de ikke vet om en slik norm eksisterer. Tilsvarende usikkerhet kan observeres innenfor flere av de saksområdene som NAV har ansvaret for.

Kommentarer i tekstfeltene i spørreskjemaet gir mer informasjon om hva som kan være årsaken til de motstridende svarene. Flere lokalkontor i NAV forteller at selv om de ikke opererer med en spesifikk forventet saksbehandlingstid, må de forholde seg til normkrav som sier at en gitt prosent av sakene skal være behandlet innen et gitt tidsrom. For eksempel skriver en leder for en hjelpemiddelsentral følgende:

*Det er et målkrav at 80 % av søknadene innen hjelpemidler til dagliglivet skal være behandlet innen 3 uker fra mottaksdato. Målkrav til hjelpemidler innen arbeid/utdanning er 80 % av sakene innen 5 uker.*

Sosiale ytelser er et spesielt felt hvor det i enkelte tilfeller haster å finne en løsning for brukeren som har behov for ytelsene. Ut i fra tilbakemeldingene ser det også ut til å være rom for skjønn og lokale tilpasninger når det gjelder tidsbruk. En leder for et lokalt NAV-kontor skriver:

*Vurderer frå sak til sak kor raskt ho må behandlast. Når det gjeld oppfølgingsvedtak har me 14 dagar på personar som vi ut frå første kartlegging vurderer til "standard innsats" eller "situasjonsbestemt innsats".*

Vi ser imidlertid fra de tekstlige tilbakemeldingene at det også er en viss grad av usikkerhet rundt hva som er fastsatt saksbehandlingstid. Ett NAV-kontor sier at de gjeldende retningslinjene gir dem 3 uker til å behandle søknader om sosiale ytelser. Et annet kontor oppgir at de skal behandle søknader på dette saksområde innen 1 måned.

Også når det gjelder Statens vegvesen og Bufetat er det usikkerhet blant saksbehandlingsenhetene om etaten har fastsatt en norm for saksbehandlingstider eller ikke. For eksempel sier en leder ved en lokal trafikkstasjon:

*Vi tar det etter arbeidspress, tilgjengelig personell og kundetilstrømning.*

Alt i alt kan det derfor se ut til at de eksisterer en betydelig grad av lokal tilpasning og at normer og standarder satt sentralt ikke alltid er tydelig kommunisert nedover i organisasjonen.

## 4.2 GRUNNLAG FOR FASTSETTING AV SAKSBEHANDLINGSTID

Et interessant spørsmål er hva som danner grunnlaget for fastsetting av normene for saksbehandlingstider i de ulike etatene. I siste instans vil slike normer alltid måtte forholde seg til gjeldende *regelverk*, i første rekke forvaltningsloven eller andre mer spesifikke lover innenfor de ulike forvaltningsområdene<sup>11</sup>. Innenfor disse rammene, vil normer for saksbehandlingstider også kunne være basert på *skjønn*, f.eks. på vurderinger av egenskaper ved selve saksområdet eller brukergruppen. Endelig kan normer være basert på *erfaringer*, for eksempel statistikk over hvor lang tid det normalt tar å behandle ulike typer saker i etaten.

Intervjuene på ledernivå viser at saksbehandlingstiden innenfor de fleste saksområder bestemmes av reglene i forvaltningsloven.

For Statens vegvesen og enkelte av saksområdene i NAV er forvaltningslovens krav om foreløpig svar innen én måned gjort til norm eller «alminnelig saksbehandlingstid». Det vil si at dersom det ikke er satt noen annen norm for saksbehandlingstid, er det forvaltningsloven som gjelder. Dette innebærer med andre ord at et vedtak skal fattes og søker skal motta svar innen én måned. Dersom det ikke er mulig å fatte vedtak innen én måned skal søker motta foreløpig svar.

I Statens vegvesen er dette gjennomført konsekvent. Ifølge lederintervjuet i etaten, er de fleste sakene som gjelder førerkort og omregistrering av bil ukompliserte. De kan derfor avgjøres raskt og innenfor forvaltningslovens rammer for foreløpig svar. I tilfeller hvor sakene er mer kompliserte og saksbehandler trenger mer tid, gis det foreløpig svar.

<sup>11</sup> Ifølge forvaltningsloven § 1 gjelder disse bestemmelsene «når ikke annet er bestemt i eller i henhold til lov».

I NAV varierer normert saksbehandlingstid og grunnlag for saksbehandlingstid fra saksområde til saksområde. I tilfeller hvor saksbehandlingstid ikke er regulert av forvaltningsloven, skyldes dette stort sett at området er regulert av annet lovverk, for eksempel Lov 1997-02-28 nr. 19: Lov om folketrygd (folketrygdloven), Lov 2006-06-16 nr. 20: Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) eller LOV 2009-12-18 nr. 131: Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. Innenfor saksområdet hjelpemidler, opererer NAV med resultatmål. Dette slår fast at 75 prosent av sakene skal være ferdigbehandlet innen normert tid. Normert tid er basert på en avveining av hva man mener er et rimelig krav til forventet saksbehandlingstid fra bruker, og hva som er et realistisk og oppnåelig krav for hjelpemiddelsentralene å jobbe mot.

Også i UDI varierer grunnlaget for fastsettelse av saksbehandlingstid fra saksområde til saksområde. Standarden for arbeidstillatelser er satt av Arbeidsdepartementet. Denne krever at 80 prosent av søknadene skal behandles innen fire uker og 95 prosent innen åtte uker. Bestemmelsene for visum er derimot regulert av Schengenregelverket. Her skal alle søknader behandles innen to uker med mindre det er spesielle grunner til at man må innhente mer informasjon om søker. For statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse er det ikke noen eksternt definerte standarder. Normert saksbehandlingstid er erfaringsbasert og bygger på informasjon om gjennomsnittlig saksbehandlingstid over tid.

På adopsjonsområdet i Bufetat bestemmes saksbehandlingstider av Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet. Innenfor områdene fosterhjem og institusjoner fattes de fleste enkeltvedtak av fylkesnemndene for sosiale saker, og ikke av Bufetat selv. Intervjuene med lederne i Bufdir gir oss derfor ikke informasjon om saksbehandlingsnormer for disse saksområdene.

Skatteetaten har normer for saksbehandlingstider, men intervjuetobjektet i etaten var usikker på hva som er grunnlaget for disse normene.

Svarene i spørreundersøkelsen til saksbehandlernivået i de fem etatene, samsvarer langt på vei med de opplysningene som ble gitt på ledernivå. Innenfor nesten alle saksområder svarer de fleste saksbehandlingsenhetene at saksbehandlingstiden reguleres av regelverk. Dette vil i noen tilfeller være forvaltningsloven eller andre mer saksspesifikke lover, mens det i andre tilfeller opereres med etatsspesifikke krav satt av overordnet departement eller ulike eksterne myndighetsorgan.

**Tabell 4.2: Grunnlag for fastsetting av standard saksbehandlingstid - etatsundersøkelsen modul 1.**

Etat	Saksområder	Skjønn	Erfaringsmateriale/ statistikk	Regelverk/ beslutning	N
NAV	Sosiale ytelser	14 %	12 %	73 %	49
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	10 %	4 %	85 %	48
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	0 %	13 %	88 %	8
	Hjelpemidler	14 %	0 %	86 %	7
	Alderspensjon og uførepensjon	0 %	100 %	0 %	1
Vegvesenet	Førerkort	2 %	7 %	91 %	43
	Omregistrering av bil	0 %	15 %	85 %	33
UDI	Visum og arbeidstillatelse	.	.	.	.
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	0 %	100 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og	0 %	0 %	100 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	20 %	20 %	60 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	20 %	20 %	60 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	0 %	0 %	100 %	4
	Utligning av skatt	0 %	0 %	100 %	4
	Skattekort	0 %	25 %	75 %	4

### 4.3 INFORMASJON OM FORVENTEDE SAKSBEHANDLINGSTIDER

Kartleggingen viser at alle de fem etatene har standarder for saksbehandlingstider for enkeltvedtak. For saksområder hvor det ikke er vedtatt etatsspesifikke standarder, er minimumsprinsippet at saksbehandlingen skal følge forvaltningslovens rammer om foreløpig svar innen én måned. I dette delkapittelet ser vi nærmere på i hvor stor grad og på hvilke måte etatene informerer sine brukere om hvor lang den forventede saksbehandlingstiden er.

Kartleggingen avdekker store forskjeller mellom etatene når det *i hvilken grad* etatene informerer sine brukere om saksbehandlingstider, og *hvordan* brukerne informeres. Skatteetaten og UDI fremstår som betydelig mer offensive i sin policy på dette området enn NAV, Statens vegvesen og Bufetat.

Det er mange mulige måter brukere kan få informasjon om saksbehandlingstider på. Den mest ressurskrevende og minst effektive for både bruker og etat, er informasjonsformidling gjennom førstelinjen. Dette krever at brukeren selv tar kontakt med førstelinjeenhetene ved direkte oppmøte eller per telefon noe som er tidkrevende for brukeren og fører til ekstra og unødvendig belastning for etaten.

Andre, og mer proaktive måter å formidle informasjon om saksbehandlingstider på kan være nettsider, brosjyrer, skjemaveiledere o.l. Dette er lite ressurskrevende for etaten, men forutsetter at brukeren er i stand til å finne fram til den relevante informasjonen på egen hånd. Mest effektivt med tanke på å nå fram til mottakerne, er det trolig å sende ut brev når søknaden mottas der det informeres om videre saksgang og hvor lang tid brukeren kan forvente at det vil ta før saken er ferdigbehandlet. Dette er trolig den mest presise og brukervennlige måten å formidle informasjonen på, men krever gode systemer og rutiner i etaten.

I intervjuene på ledernivå i direktoratene gir alle uttrykk for at etatene kan bli bedre til å informere brukerne om saksbehandlingstider. For eksempel forteller en leder i Skatteetaten at de mottar svært mange henvendelser over telefon om saksbehandlingstider selv om fristen ikke har gått ut. Bedre opplysning om forventet saksbehandlingstid kunne bidratt til å styre forventningene og gitt færre unødvendige henvendelser, ble det sagt.

Kartleggingen viser at NAV, Statens vegvesen og Bufetat har en mindre proaktiv tilnærming til å informere sine brukere enn de to andre etatene. Hos disse tre etatene ser det ut til at mye av informasjonsformidlingen om saksbehandlingstider er overlatt til førstelinjen. For eksempel fant vi lite eller ingen informasjon om saksbehandlingstider på de tre etatenes nettsider.

I spørreundersøkelsen til saksbehandlingsenhetene, er det også forholdsvis mange som oppgir at det normalt ikke informeres om forventet saksbehandlingstid. Dette gjelder spesielt innenfor de ulike saksområdene i NAV. For eksempel oppgir 30 prosent av de lokale NAV-kontorene at det ikke informeres om saksbehandlingstider i saker som omhandler vedtak om arbeidsavklaringspenger. Også innenfor Statens vegvesen ser vi at henholdsvis 20 og 30 prosent av saksbehandlerne oppgir at det normalt ikke informeres om forventet saksbehandlingstid. For Statens vegvesen sin del kan det ut i fra de tekstlige kommentarene i spørreskjemaet synes som at dette ikke blir prioritert, fordi saksbehandlingen uansett tar ganske kort tid i de fleste tilfeller. Når det gjelder Bufetat, kan svarene i spørreundersøkelsen antyde at praksisen på dette området ikke er uniform på tvers av saksbehandlingsenheter. Blant annet oppgir tre av seks fylkesnemnder for sosiale saker at det normalt ikke informeres om saksbehandlingstider. Samtidig sier to andre slike fylkesnemnder at det sendes ut brev til bruker etter at søknad er mottatt der det blir informert om nettopp dette.

UDI og Skatteetaten fremstår som betydelig mer offensive enn de andre etatene på dette området. I Skatteetaten har man de siste årene satset sterkt på nettsiden skatteetaten.no. Her ligger de fleste saksbehandlingstider tilgjengelige i serviceerklæringer for de ulike saksområdene<sup>12</sup>. Blant saksbehandlerne i

<sup>12</sup> <http://www.skatteetaten.no/nn/Om-skatteetaten/Om-oss/Service-og-klager/Skatteetatens-serviceerklaring/>

etaten oppgir mellom 71 og 85 prosent at etaten informerer gjennom eget nettsted. Også i UDI er nettsiden hovedkanal for informasjon til brukere om saksbehandlingstider.<sup>13</sup> På en egen side kan man finne forventede saksbehandlingstider for hvert saksområde. Disse oppdateres jevnlig når de normerte tidene endrer seg.

Ifølge intervjuene med policy-utformerne, har ingen av etatene innført en generell regel om å sende ut brev om forventet saksbehandlingstid ved mottatt søknad på tvers av alle saksområder. Derimot finnes det slike krav innenfor enkelte saksområder. For eksempel skal en bruker som søker NAV om arbeidsavklaringspenger, alltid motta en «forvaltningsmelding» med bekreftelse på mottatt søknad.

UDI har i prinsippet et slikt system, kalt «automeldinger», men forteller at dagens løsning fungerer dårlig. Systemet er postbasert og adressedataene er ikke gode nok til formålet. Etaten har derfor startet arbeidet med et nytt system som vil gi brukerne informasjon på epost eller sms når det skjer noe med saken deres. For eksempel vil det nye systemet gi informasjon om forventet saksbehandlingstid, eventuelle forsinkelser i saksbehandlingstid og varsel når vedtak blir fattet. Systemet er under pilottesting og forventes innført høsten 2013. UDI får svært mange henvendelser om saksbehandlingstider og håper at det nye systemet vil redusere denne belastningen.

Det er også verdt å merke seg at det med unntak av Statens vegvesen, er relativt få som oppgir at de gir ut papirbaserte brosjyrer eller skjemaveiledere. Det synes å ha vært en bevegelse bort fra skriftlig informasjonsmateriell de siste årene grunnet utfordringer med å holde det oppdatert.

---

<sup>13</sup> <http://www.udi.no/saksbehandlingstider>

Tabell 4.3: Hvordan etaten informerer om forventet saksbehandlingstid for enkeltvedtak- etatsundersøkelsen modul 1.

Etat	Saksområder	Muntlig info. i førstelinjen	Info. på søknads-skjema e.l.	Brosjyre/ skjemaveileder (papir)	Brosjyre/ skjema-veileder (for nedlasting)	Etatens nettsted	Service-erklæring	Brev til bruker etter at søknad er mottatt	Vi informerer normalt ikke om forventet saksbehandlingstid	N
NAV	Sosiale ytelser	82 %	16 %	6 %	1 %	13 %	7 %	26 %	7 %	68
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	65 %	9 %	9 %	10 %	32 %	10 %	26 %	24 %	68
	Arbeid (arbeids-avklaringspenger etc.)	50 %	30 %	10 %	30 %	50 %	0 %	50 %	30 %	10
	Hjelpemidler	58 %	8 %	0 %	0 %	33 %	8 %	58 %	33 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	50 %	2
Vegvesenet	Førerkort	79 %	39 %	20 %	14 %	34 %	4 %	18 %	20 %	56
	Omregistrering av bil	74 %	40 %	23 %	15 %	42 %	13 %	19 %	28 %	53
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/ surrogati/ fosterbarn	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	33 %	50 %	6
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	33 %	50 %	6
Skatteetaten	Folkeregistrering	43 %	14 %	14 %	29 %	71 %	71 %	43 %	0 %	7
	Utligning av skatt	57 %	0 %	14 %	14 %	71 %	71 %	71 %	0 %	7
	Skattekort	71 %	14 %	0 %	29 %	57 %	86 %	0 %	0 %	7

#### 4.4 INFORMASJON OM FORSINKET SAKSBEHANDLINGSTID

I forlengelsen av hvordan etatene informerer om normerte saksbehandlingstider, er det også interessant å vite hvordan etatene informerer sine brukere når den forventede saksbehandlingstiden overskrides. Kartleggingen viser markerte forskjeller mellom etater og saksområder. I tillegg finner vi også forskjeller i situasjonsbeskrivelser mellom policynivået og saksbehandlernivået innenfor de enkelte etatene.

Ledelsen i NAV, Skatteetaten og Statens vegvesen stiller et generelt krav om at brukerne skal informeres ved forsinket saksbehandling. I Bufetat er det stilt et slikt krav når det gjelder adopsjon, mens de andre saksområdene i etaten ikke er underlagt en slik standard.

UDI ønsker, i følge vår informant på ledernivå, å gi tilbakemelding til brukerne om forsinkelser og mener det er god forvaltningsskikk å gjøre dette. Men som nevnt tidligere, har slike tilbakemeldingsrutiner vært vanskelig å få til å fungere i praksis på grunn av mangelfulle IT-systemer. Etaten har en klar målsetning om å få på plass en slik rutine når det nye systemet for tilbakemelding til brukerne tas i bruk i løpet av høsten. Når det gjelder UDI er det også slik at det innenfor saksområdene visum og arbeidstillatelse ikke er rom for forsinkelse. Her er saksbehandlingstidene satt av henholdsvis Schengenregelverket og Arbeidsdepartementet og UDI har ikke adgang til å fravike disse kravene.

I Statens vegvesen, hvor flertallet av sakene er forholdsvis enkle, er politikken på dette området definert av forvaltningsloven. Etaten operer med en normert saksbehandlingstid på tre uker, men vurderer det ikke som en forsinkelse om saken er av en slik karakter at den tar lengre tid. Derimot vil etaten alltid sende ut et foreløpig svar når denne fristen overskrides.

Ifølge lederintervjuene i NAV, har etaten en klar policy på å informere brukerne dersom den reelle saksbehandlingstiden skulle gå utover forventet tid. Unntaket er NAV hjelpemidler hvor man ikke har satt et slikt krav til varsling. Også Skatteetaten har ifølge lederintervjuet en tydelig policy på å informere brukerne dersom saksbehandlingstiden går utover det som er opplyst i serviceerklæringene.

**Tabell 4.4: Informasjon om forsinket saksbehandlingstid - etatsundersøkelsen modul 1.**

Etat	Saksområder	Muntlig informasjon i førstelinjen	Informasjon i brev til bruker	Vi informerer normalt ikke bruker ved forsinkelse	N
NAV	Sosiale ytelser	45 %	60 %	12 %	65
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	43 %	38 %	32 %	65
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	11 %	67 %	33 %	9
	Hjelpemidler	17 %	50 %	25 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	0 %	0 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	45 %	64 %	13 %	56
	Omregistrering av bil	42 %	60 %	21 %	53
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	0 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/ fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	17 %	0 %	33 %	6
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	17 %	0 %	33 %	6
Skatteetaten	Folkeregistrering	29 %	29 %	29 %	7
	Utligning av skatt	29 %	57 %	29 %	7
	Skattekort	43 %	0 %	57 %	7

Forflytter vi oss fra policynivå til saksbehandlernivå, er forskjellene mellom etatene mindre enn vi får inntrykk av fra lederintervjuene. I utgangspunktet burde vi kunne forventet konsistens i svarene, i hvert fall innen hvert enkelt saksområde. Som vi ser i tabell 4.4, er imidlertid dette ikke tilfellet. Innen de fleste saksområdene er det ganske mange respondenter som svarer at de normalt ikke informerer ved forsinkelse, samtidig som flertallet oppgir å gjøre det, enten gjennom muntlig informasjon eller i brev til brukeren. Dette kan igjen tyde på at lokal praksis avviker fra de prinsippene som er sentralt, enten fordi disse prinsippene ikke er tilstrekkelig kommunisert til de lavere nivåene i etatspyramiden eller fordi spesielle forhold gjør dem vanskelig å etterleve.

Årsakene til at de lokale rutinene for varsling ved forsinkelser er mangelfullt utviklet, kan imidlertid variere. Som en leder ved et lokalt NAV-kontor uttrykte det:

*Vi har ikkje erfaringar med forsinkelser, og difor ikkje gode rutinar på det.*

Vi ser også at lokale NAV-kontor tolker kravet om varsling forskjellig, noe de to kommentarene nedenfor illustrerer:

*Dersom det tar lang tid, kontakter vi bruker for å orientere selv om vi ikke har angitt saksbehandlingstid.*

*Dette vil være avhengig av den enkelte saksbehandlers skjønn. Det er ingen automatikk i dette og krever at sakslista overvåkes, at røde markeringer (overskredet saksbehandlingstid) følges opp og hvor lang forventet tid på forsinkelsen anslås til å være.*

I andre tilfeller er det gjerne eksterne forhold som påvirker saksbehandlingstiden. Dette informerer man ofte bruker om i det søknaden leveres inn, slik at vedkommende er forberedt på at forsinkelser kan komme. Et eksempel på dette blir fremhevet av en leder for en lokal trafikkstasjon:

*Har ingen rutine på å sende brev til bruker hvis saksbehandlingstiden er over 3 uker. Er avhengig av å få svar f.eks. om et førerkort er gyldig fra utstederlandet. Dette kan ta tid og det informerer vi kunden om muntlig, ved søknad om innbytte.*

Saksbehandlingsenhetene ble også spurt hvor lang forsinkelse som vanligvis skal til før brukerne informeres. Gjennomsnittstall for noen av saksområdene er oppgitt i tabell 4.5. Merk at det på enkelte saksområder er få svar og at tallene i disse tilfellene må tolkes med forsiktighet. Det er også bare svar fra saksbehandlingsenheter som normalt varsler ved forsinkelse som er tatt med her. Enheter som ikke har en rutine for varsling, vil ikke ha svart på dette spørsmålet. Som vist, er det også store forskjeller i antall dager forsinkelse som skal til for å utløse en varsling innenfor ett og samme saksområde. Igjen er dette et uttrykk for at den lokale praksisen varierer mellom de ulike saksbehandlingsenhetene.

Vi ser at det er enkelte forskjeller på tvers av etatene. Skattetaten informerer raskest, etter kun fem eller syv dager, avhengig av saksområde. I Statens vegvesen tar det i gjennomsnitt rundt 10 dager før et varsel blir sendt. Her er det imidlertid store variasjoner mellom de enkelte trafikkstasjonene. Noen sender ut informasjon til bruker etter henholdsvis null eller én dags forsinkelse (minimumsverdi), mens andre ikke informerer før forsinkelsen har nådd 21 eller 30 dager (maksimumsverdi). Som nevnt tidligere, er standarden i Statens vegvesen at det skal gis foreløpig svar om saken ikke er løst innen tre uker.

Den samme tendensen finner vi innenfor NAV. Ingen venter lengre enn 30 dager før de informerer, men det er mange som informerer lenge før. Her er det også store forskjeller mellom de enkelte saksområdene. Kortest gjennomsnittlig forsinkelse før varsling finner vi for sosiale ytelser (9,3 dager). Dette er da også et saksområde hvor kravene til hurtig saksbehandling er særlig kritiske. I den andre enden av skalaen finner vi alders- og uførepensjon med 30 dager.

**Tabell 4.5: Antall dager forsinkelse i saksbehandlingen før bruker informeres - etatsundersøkelsen modul 1.**

	Vegvesenet		UDI	Skatteetaten	
	Førerkort	Omregistrering av bil	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	Folkeregistrering	Utligning av skatt
<b>Gjennomsnitt</b>	10,8	10,6	7,0	7,0	5,0
<b>N</b>	15	14	1	1	2
<b>Standardavvik</b>	8,6	7,8			2,8
<b>Minimumsverdi</b>	1	0	7	7	3
<b>Maksimumsverdi</b>	30	21	7	7	7
NAV					
	Sosiale ytelser	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	Hjelpemidler	Alderspensjon og uførepensjon
<b>Gjennomsnitt</b>	9,3	11,2	20,0	21,7	30,0
<b>N</b>	24	13	2	3	1
<b>Standardavvik</b>	8,9	9,3	14,1	14,4	
<b>Minimumsverdi</b>	0	0	10	5	30
<b>Maksimumsverdi</b>	30	30	30	30	30

#### 4.5 RUTINER OG SYSTEMER FOR OVERVÅKING AV SAKSBEHANDLINGSTIDER

For å kunne ha kontroll med om saksbehandlingen faktisk foregår i henhold til de normer og regler som er vedtatt for de enkelte områdene, er det normalt å etablere en eller annen form for overvåkingsregime. Kartleggingen viser at alle etatene, med unntak av Statens vegvesen, har gode rutiner for slik kontroll innenfor de fleste saksområdene.

Ifølge lederintervjuene driver alle etatene, med unntak av Statens vegvesen, kontinuerlig overvåking av saksbehandlingstider. Dette innebærer for det første at saksbehandlingstider alltid registreres og at man kan ta ut rapporter om dette fra de ulike fagsystemene som benyttes under saksbehandlingen. Det innebærer også at det kontinuerlig følges med på, og gis oppmerksomhet til, de reelle saksbehandlingstidene i etaten.

I UDI følger man for eksempel med på saksbehandlingstider ukentlig og setter ekstra ressurser inn på enkelte områder dersom tallene viser at det er nødvendig. I NAV får man ukentlige rapporter på produksjonsstatistikk og normtidsstatistikk for statlige ytelser og tjenester og egne lister for kommunale ytelser. Bufetat adopsjon holder også oppsyn med saksbehandlingstid og krever begrunnelse fra saksbehandlerne ved forsinkelse. Skatteetaten har resultatkrav til saksbehandlingstid som skal rapporteres hvert kvartal eller hvert halvår. En kommentar i spørreskjemaet fra en saksbehandlingsenhet i Skatteetaten gir en beskrivelse av dette overvåkningsregimet

*Skatt: Det blir kjørt ut statistikker kvar 14. dag som syner kor mange saker som er innanfor ulike aldersintervall. Det er den enkelte leiar som har ansvar for si sakshandsamargruppe. Skattekort: Leder følger med hver dag på behandlingstidene.*

I Statens vegvesen er det ikke etablert rutiner for systematisk overvåking av saksbehandlingstidene. Tidsbruk registreres i fagsystemet og det er mulig å kjøre ut rapporter. Det er imidlertid ikke innført et system for kontinuerlig monitorering og oppfølging av saksbehandlingstidene, slik det ifølge lederintervjuene er i de andre etatene. Men som nevnt tidligere, er det store flertallet av saker innenfor områdene førerkort og registrering av bil ukompliserte og har kort behandlingstid. Dette kan nok være en viktig grunn til at Statens vegvesen ikke har funnet grunn til å prioritere denne oppgaven.

**Tabell 4.6: Systemer eller rutiner som overvåker de faktiske vente- og saksbehandlingstidene for enkeltvedtak - etatsundersøkelsen modul 1.**

Etat	Saksområder	Ja, system for kontinuerlig overvåkning	Ja, sporadisk kontroll/stikkprøvekontroll	Nei, ingen kontroll eller overvåkning	N
NAV	Sosiale ytelser	45 %	28 %	26 %	53
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	62 %	21 %	17 %	53
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	100 %	0 %	0 %	9
	Hjelpemidler	91 %	9 %	0 %	11
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	58 %	21 %	21 %	38
	Omregistrering av bil	30 %	27 %	43 %	37
UDI	Visum og arbeidstillatelse	.	.	.	.
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	0 %	0 %	0 %	1
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	100 %	0 %	0 %	4
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	100 %	0 %	0 %	5
Skatte-etaten	Folkeregistrering	75 %	25 %	0 %	4
	Utligning av skatt	100 %	0 %	0 %	4
	Skattekort	100 %	0 %	0 %	4

Resultatene fra spørreundersøkelsen samsvarer jevnt over godt med de opplysningene som er gitt på ledernivå. Både i UDI, Bufetat, Skattetaten og flere områder innenfor NAV svarer alle eller nesten alle saksbehandlingsenhetene at etaten har et system for kontinuerlig overvåkning. Interessant nok er det også mange av saksbehandlingsenhetene i Statens vegvesen som sier at etaten har etablert et system for kontinuerlig overvåkning av saksbehandlingstider. Dette kan kanskje bety at lederne for de lokale trafikkstasjonene selv holder et øye med disse tidene.

NAV skiller seg ut ved at det er forholdsvis store variasjoner mellom saksområdene. Særlig på saksområdet sosiale ytelser er det en relativt høy andel som mener det ikke eksisterer rutiner for overvåking av saksbehandlingstider. En mulig forklaring kan være at saksbehandlingen for sosiale ytelser stort sett tar ganske kort tid og at overvåkingsrutiner derfor ikke oppfattes som nødvendig. En annen mulig forklaring kan være at sosiale tjenester hører under det som tidligere var kommunenes ansvar, og at det derfor eksisterer andre rutiner for overvåking enn for de tjenestene som har vært rent statlige. En leder ved et lokalt NAV-kontor skriver:

*Når det gjelder sosialvedtak/ytelse har me lite søknadar- og eit bra system. Når det gjelder statlege vedtak blir me kontinuerleg "overvåka" kvar veke.*

Et annet poeng er at det i enkelte av lokalkontorene, både innen Statens vegvesen og NAV, er ganske små forhold, og derfor gjennomsiktighet lokalt:

*[Vi] er en liten enhet med oversiktlig saksmengde, ikke behov for system for overvåkning.*

#### 4.6 SAMSVAR MELLOM FORVENTET OG FAKTISK SAKSBEHANDLINGSTID

I kartleggingen setter vi også søkelyset på samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid. Vi spurte hvor tilfreds etatene er med dette samsvaret og ba også om tall som kan dokumentere hvor godt dette samsvaret faktisk er.

Saksbehandlingsenhetene er jevnt over godt tilfreds med samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid (se tabell 4.7). Innenfor de fleste saksområder oppgir det store flertallet av enhetene at forholdene er meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende. Det mest markerte unntaket fra dette mønsteret er områdene institusjoner og tvangsadopsjon/samtykkeadopsjon i Bufetat.

**Tabell 4.7: Vurdering av samsvar mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid - etatsundersøkelsen modul 1.**

Etat	Saksområder	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Både/og	Lite tilfredsstillende	Svært lite tilfredsstillende	N
NAV	Sosiale ytelser	45 %	45 %	7 %	2 %	0 %	55
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	14 %	57 %	22 %	5 %	2 %	58
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	89 %	11 %	0 %	0 %	0 %	9
	Hjelpemidler	55 %	27 %	18 %	0 %	0 %	11
	Alderspensjon og uførepensjon	50 %	0 %	0 %	50 %	0 %	2
Vegvesenet	Førerkort	37 %	53 %	8 %	0 %	2 %	51
	Omregistrering av bil	49 %	43 %	9 %	0 %	0 %	47
UDI	Visum og arbeidstillatelse	.	.	.	.	.	.
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	1
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	.	.	.	.	.	.
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	20 %	20 %	20 %	40 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	20 %	20 %	20 %	40 %	5
Skatte-etaten	Folkeregistrering	40 %	60 %	0 %	0 %	0 %	5
	Utligning av skatt	17 %	50 %	33 %	0 %	0 %	6
	Skattekort	33 %	67 %	0 %	0 %	0 %	6

Saksbehandlingsenhetenes vurderinger stemmer stort sett godt overens med inntrykkene på ledernivå. I NAV og Skatteetaten mener lederne at det som regel er godt samsvar. I UDI forteller lederne at det i enkelte perioder kan oppstå et avvik. Men dette fører normalt til justeringer av de erfaringsbaserte saksbehandlingstidene som oppgis på UDI nettsider.

Også i Bufetat adopsjon er det ifølge lederen noen ganger diskrepans mellom forventet og reell saksbehandlingstid. Dette gis det to forklaringer på. For det første handler det om ressurser. For det andre

handler det om departementets krav om å få adopsjonssaker «så godt opplyst som mulig før avgjørelse treffes»<sup>14</sup>. Departementet har nyansert kravet til saksbehandlingstid i adopsjonssaker ved å åpne for at «saksbehandlingstiden blir lengre enn de fastsatte mål» i saker der det er nødvendig å innhente ytterligere informasjon. I slike saker må det gis en særskilt redegjørelse.

NAV, UDI og Bufetat er etater som ofte håndterer svært komplekse saker hvor det er behov for flere runder med informasjonsinnhenting fra søker, og ofte også fra andre parter og instanser. Slike saker vil nødvendigvis oftere være forsinket enn enklere saker som søknad om skattekort i Skatteetaten, og søknad om omregistrering av bil i Statens vegvesen.

Etatens egne vurderinger av samsvar er interessant å se i sammenheng med de to neste tabellene, som viser prosentandel av vedtakene som tar lenger tid enn forventet (tabell 4.8), og antall dagers forsinkelse i gjennomsnitt for forsinkede vedtak (tabell 4.9).

Tabell 4.8 forteller at andelen av vedtakene som tar lenger tid enn forventet, varierer stort både mellom etatene og delvis også mellom ulike saksområder innenfor samme etat. Som forventet spiller saksområdets kompleksitet en avgjørende rolle. Eksempelvis er andelen forsinkede saker forholdsvis lav i Statens vegvesen. I Skatteetaten er den også lav for de minst komplekse saksområdene (folkeregistrering, skattekort), men betydelig høyere for skatteutligning.

**Tabell 4.8: Andel av vedtakene som tar lenger tid enn forventet (i %) - etatsundersøkelsen modul 1.**

	NAV				Vegvesenet	
	Sosiale ytelser	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	Arbeid (arbeidsavklarings- penger etc.)	Hjelpemidler	Førerkort	Om- registrering av bil
<b>Gjennomsnitt</b>	5,0	12,9	8,3	9,8	4,9	2,5
<b>N</b>	25	20	8	4	15	15
<b>Standardavvik</b>	6,9	14,8	3,7	7,5	6,5	5,0
<b>Minimumsverdi</b>	0	0	4	2	0	0
<b>Maksimumsverdi i</b>	30	50	15	18	25	20
	UDI	Bufetat		Skatteetaten		
	Statsborgerska p /permanent oppholds- tillatelse	Tvangs-/ samtykke- adopsjon	Plassering i fosterhjem og barneverns- institusjon	Folke- registrering	Utligning av skatt	Skattekort
<b>Gjennomsnitt</b>	20,00	100,0	82,5	6,0	18,3	2,0
<b>N</b>	1	1	2	2	3	1
<b>Standardavvik</b>			10,6	5,7	12,6	
<b>Minimumsverdi</b>	20	100	75	2	5	2
<b>Maksimumsverdi i</b>	20	100	90	10	30	2

Innen NAV har saker vedrørende sosiale ytelser betraktelig færre forsinkelser enn de andre saksområdene. Som tidligere nevnt, er sosiale ytelser et saksområde hvor brukerne gjerne er avhengige av raske avgjørelser og det virker som om etaten har et bevisst forhold til dette. Dette fører til kortere saksbehandlingstid og mindre forsinkelser. Størst problemer med å oppfylle forventningene til saksbehandlingstid finner vi i Bufetat hvor alle eller nesten alle saker oppgis å være forsinket. Her er det imidlertid bare 1-2 av fylkesnemndene for sosiale saker som har svart, så disse opplysningene er nødvendigvis ikke representative for tilstanden i etaten. Når det gjelder saker behandlet av Bufetats regionkontor, har vi ingen opplysninger.

<sup>14</sup> Tidelingsbrev fra Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet til Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet, 2010.

Tabell 4.8 forteller også om store variasjoner mellom saksbehandlingsenhetene innenfor samme saksområde. Eksempelvis varierer de lokale NAV-kontorenes forsinkelsesrate nå det gjelder saker om oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering og arbeidsrettede tiltak fra null til hele 50 prosent.

Tabell 4.9 viser gjennomsnittlig antall dagers forsinkelse for de sakene som ikke blir ferdigbehandlet innen fristen.

For NAV sin del er forsinkelsene forholdsvis kortvarige, fra 8,5 dager for arbeidsavklaringspenger til 13 dager for hjelpemidler. Men gjennomsnittsverdiene skjuler også her store variasjoner mellom saksbehandlingsenhetene. Eksempelvis varierer forsinkelsene på området sosiale ytelser fra 2 til 30 dager. For Statens vegvesen er forsinkelsene gjennomsnittlig lenger for vedtak om førerkort enn for omregistrering av bil. For Skatteetaten er det utligning av skatt som ser ut til å reise de største utfordringene. For de knapt 20 prosentene av skatteligningssakene som er forsinket, er den gjennomsnittlige forsinkelsen på rundt 30 dager. Det bør bemerkes at datagrunnlaget her er svært tynt.

**Tabell 4.9: Gjennomsnittlig antall dager forsinkelse for de vedtak som er forsinket (i dager) - etatsundersøkelsen modul 1.**

	NAV				
	Sosiale ytelser	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	Hjelpemidler	
<b>Gjennomsnitt</b>	8,7	13,8	8,5	13,0	
<b>N</b>	14	11	2	2	
<b>Standardavvik</b>	6,8	9,3	2,1	11,3	
<b>Minimumsverdi</b>	2	5	7	5	
<b>Maksimumsverdi</b>	30	30	10	21	
	Vegvesenet		UDI	Skatteetaten	
	Vedtak om førerkort	Vedtak om omregistrering av bil	Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	Folkeregistrering	Utligning av skatt
<b>Gjennomsnitt</b>	10,7	4,3	60,0	15,0	30,0
<b>N</b>	7	4	1	1	1
<b>Standardavvik</b>	9,1	1,5			
<b>Minimumsverdi</b>	2	2	60	15	30
<b>Maksimumsverdi</b>	30	5	60	15	30

I UDI, hvor all saksbehandling er sentralisert til direktoratet, oppgis det at den gjennomsnittlige forsinkelsen er hele 60 dager. For de rundt 20 prosentene av sakene som ikke blir ferdigbehandlet til forventet tid, er det med andre ord en betydelig forsinkelse.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Som del av kartleggingen, ba vi etatene sende oss tilgjengelig statistikk og rapporter om saksbehandlingstider og forsinkelser i saksbehandlingen. Vi mottok imidlertid svært lite tallmateriale fra etatene. Vi har derfor ikke hatt mulighet til å gjøre selvstendige analyser av det faktiske avviket mellom forventet og reell saksbehandlingstid i etatene.

# Kapittel 5

## 5 SAKSBEHANDLINGSTIDER FOR KLAGER

I kapittel 4 så vi nærmere på etatenes policy og praksis når det gjelder saksbehandlingstider for enkeltvedtak. I dette siste kapitlet flytter vi blikket mot klager på enkeltvedtak og ser nærmere på hvordan etatene forholder seg til saksbehandlingstider for disse. Også her er analysene basert på intervjuer på ledernivå i direktoratene. I tillegg benytter vi data fra modul tre i spørreundersøkelsen som ble sendt til de nivåene i etatshierarkiet som arbeider med klagesaker.

Forvaltningslovens krav som angår saksbehandlingstider og informering om disse, gjelder også for klagesaker. Det innebærer at også klagesaker blant annet skal avgjøres uten «ugrunnet opphold», og at bruker har rett på foreløpig svar dersom klagen ikke kan besvares i løpet av én måned etter at den er mottatt.

På samme måte som for enkeltvedtak, oppgir lederne i direktoratene at det er etablert klare standarder for saksbehandlingstider i samtlige etater. Blant lederne for de ulike klagebehandlingsenhetene er det derimot betydelig mer usikkerhet rundt dette spørsmålet. Det er også færre saksbehandlere som oppgir å ha en standard for klager enn for enkeltvedtak. Grunnlaget for fastsettelsen av saksbehandlingstidene, om det for eksempel er bestemt av regelverk eller gjennomsnittlig saksbehandlingstid, er stort sett det samme som for enkeltvedtak.

Som for ordinær saksbehandling, er det forskjeller mellom etatene når det gjelder hvor offensive de er med å informere brukerne om saksbehandlingstider for klagesaker. UDI, NAV og Bufetat adopsjon gir inntrykk av å være de mest offensive etatene i denne sammenhengen. UDI er den eneste av de fem etatene som har lett tilgjengelig informasjon på nettsidene om saksbehandlingstider for klager.

I klagesaker er det betraktelig mer vanlig å informere om saksbehandlingstid gjennom foreløpig brev tilbake til brukeren enn det er i ordinære saker. Det er også færre som oppgir at de normalt ikke informerer om forventet saksbehandlingstid. Dette antyder at rutinene som er etablert rundt klagebehandling, er mer formaliserte enn når det gjelder ordinær saksbehandling.

Forskjellene vi har observert mellom etatene når det gjelder rutiner for overvåking av saksbehandlingstider for enkeltvedtak gjelder også for klagesaker. Analysene tyder også på at det jevnt over er bedre rutiner for overvåking av saksbehandlingstider for enkeltvedtak enn for klager. Dette er noe overraskende gitt konklusjonen over.

Etatene er i stor grad tilfreds med samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid i klagesaker. Til tross for dette, kan det observeres overraskende store variasjoner i andel forsinkede saker mellom ulike klagebehandlingsenheter innenfor samme saksområde. I NAV er andelen forsinkede saker jevnt over noe lavere for klagesaker enn for ordinær saksbehandling. Høyest andel forsinkede klagesaker oppgis for området visum og arbeidstillatelse i UDI.

Det er variasjoner fra etat til etat når det gjelder i hvilken grad det føres statistikk over klager. I den grad etatene har systematisk informasjon om hvordan forekomsten av klager varierer mellom ulike undergrupper, ser de fleste ut til å mene at klagefremkomsten er rimelig jevnt fordelt. Dette gjelder både på ledernivå og i de

enkelte klagebehandlingsenhetene. Blant de siste, skiller NAV og i noen grad Statens vegvesen seg fra det generelle mønsteret. Her oppgir en del av klagebehandlingsenhetene, blant annet en knapp tredjedel av enhetene innenfor området NAV hjelpemidler, at noen grupper klager mer enn andre.

## 5.1 NORM FOR SAKSBEHANDLINGSTID FOR KLAGER

I kapitlet om saksbehandlingstider for enkeltvedtak så vi at alle etatene ifølge ledernivået opererer med normerte saksbehandlingstider, men at det på saksbehandlernivået i enkelte av etatene er noe mer usikkerhet om en slik norm eksisterer. Det samme hovedmønsteret ser ut til å gjelde når vi ser på normer for saksbehandlingstid for klager. Som for enkeltvedtak, oppgir ledernivået i alle etatene at de har standarder for saksbehandlingstid også når det gjelder klager. På saksbehandlernivået ser vi imidlertid at det innenfor de fleste saksområdene er færre som oppgir å ha en standard for saksbehandlingstid i klagesaker, sammenlignet med enkeltvedtak.

**Tabell 5.1: Har etaten formulert en standard for forventet saksbehandlingstid for klager? – etatsundersøkelsen, modul 3.**

Etat	Saksområder	Ja	Nei	Vet ikke	N
NAV	Sosiale ytelser	46 %	36 %	18 %	61
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	58 %	23 %	19 %	62
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	85 %	15 %	0 %	13
	Hjelpemidler	73 %	13 %	13 %	15
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	0 %	6
Vegvesenet	Førerkort	50 %	36 %	14 %	14
	Omregistrering av bil	65 %	25 %	10 %	51
UDI	Visum og arbeidstillatelse	100 %	0 %	0 %	2
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	2
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/ surrogati/ fosterbarn	.	.	.	.
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	33 %	67 %	0 %	3
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	33 %	67 %	0 %	3
Skatteetaten	Folkeregistrering	83 %	0 %	17 %	6
	Utligning av skatt	83 %	0 %	17 %	6
	Skattekort	83 %	0 %	17 %	6

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at det, i likhet med mange av spørsmålene vi har sett på tidligere, ikke bare er variasjoner mellom etater og saksområder, men også innenfor hvert enkelt saksområde. For eksempel er det stor uenighet mellom de ulike enhetene i NAV om etaten operer med en norm for saksbehandlingstider for klagesaker eller ikke. I tillegg har et betydelig antall enheter svart at de ikke vet om en slik norm eksisterer. Tilsvarende variasjon i svarene kan vi observere for Statens vegvesen og Bufetat.

## 5.2 GRUNNLAG FOR FASTSETTING AV SAKSBEHANDLINGSTID FOR KLAGER

I følge policyintervjuene, er grunnlaget for saksbehandlingstidene for klager stort sett det samme som for enkeltvedtak. Det betyr for eksempel at i Statens vegvesen og flere saksområder i NAV gjelder normen for alminnelig saksbehandlingstid både enkeltvedtak og klager.

I UDI blir klagesaker som ikke får positivt utfall for søker, automatisk sendt videre til UNE. Også UNE opererer med standardarder for saksbehandlingstid for klagesaker. Disse er, som saksbehandlingstidene i UDI, erfaringsbasert og bygger på gjennomsnittlig saksbehandlingstid for de ulike saksområdene.

Også Skatteetaten har normer for saksbehandlingstider for klagesaker. Intervjuobjektet fra etaten var imidlertid usikker på hva som er grunnlaget for disse saksbehandlingsnormene.

**Tabell 5.2: Grunnlag for fastsetting av standard saksbehandlingstid for klager – etatsundersøkelsen, modul 3.**

Etat	Saksområder	Skjønn	Erfaringsmateriale /statistikk	Regelverk /beslutning	N
NAV	Sosiale ytelser	21 %	4 %	75 %	28
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	6 %	12 %	82 %	33
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	0 %	55 %	45 %	11
	Hjelpemidler	0 %	44 %	56 %	9
	Alderspensjon og uførepensjon	0 %	83 %	17 %	6
Vegvesenet	Førerkort	0 %	13 %	88 %	8
	Omregistrering av bil	7 %	3 %	90 %	29
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	100 %	0 %	2
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	0 %	100 %	0 %	2
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/ surrogati/ fosterbarn	0 %	0 %	100 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	100 %	1
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	100 %	1
Skatteetaten	Folkeregistrering	0 %	20 %	80 %	5
	Utligning av skatt	0 %	0 %	100 %	4
	Skattekort	0 %	25 %	75 %	4

Ser vi på resultatene fra spørreundersøkelsen, er det åpenbart at skjønn stort sett spiller liten rolle. Unntaket finner vi, som i flere andre tilfeller, innenfor saksområdet "sosiale ytelser" der hver femte respondent har valgt dette alternativet. Derimot er det større uenighet, særlig innenfor NAV, om gjeldende normer er erfarings- eller regelbasert.

I de tekstlige kommentarene i spørreskjemaet er det flere som framhever at klagebehandlingen ofte tar lengre tid når klagen behandles høyere opp i systemet:

*Vi (regionalt) stresser veldig at vi skal holde oss innenfor regelverket for klagebehandling - 3 uker. Idet trafikkstasjonene og regionvegkontoret er samme forvaltningsnivå sendes sakene til Vegdirektoratet for endelig avgjørelse. Det viser seg imidlertid at Vegdirektoratet ofte ikke følger opp umiddelbart og at sakene kan ta lang tid der.*

*Leder for regionkontor i Statens vegvesen*

*Klageinnstilling skal utføres av NAV Pensjon innen 10 uker, selve vedtaket i klagesaken skal fattes av NAV Klageinstans innen 6 måneder.*

*Leder i NAV*

*Standard saksbehandlingstid for klagesaker er 10 uker. Sakene behandles som regel innen 14 dager med innstilling fra oss for å sikre NAV Klageinstans tilstrekkelig tid til å behandle klagen innen 10-ukersfristen.*

*Leder i NAV*

### 5.3 INFORMASJON OM SAKSBEHANDLINGSTID FOR KLAGER

I kapitlet om saksbehandlingstider for enkeltvedtak, fant vi forskjeller mellom etatene både når det gjelder *i hvilken grad* de informerer brukerne om saksbehandlingstider, og *hvordan* de blir informert. Vi finner også tydelige etatsvise forskjeller når vi ser på informasjon om saksbehandlingstider for klager. UDI, NAV og Bufetat adopsjon gir inntrykk av å være de mest offensive etatene i denne sammenhengen.

UDI har en proaktiv tilnærming når det gjelder informasjon om saksbehandlingstider i klagesaker. For det første oppgis saksbehandlingstider for klager for de ulike saksområdene på nettsidene til både UDI og UNE.<sup>16</sup> For det andre utvikler etaten, som nevnt tidligere, et system for tilbakemelding til brukerne som automatisk vil gi informasjon om saksbehandlingstider når en klage sendes inn.

Søk på nettsidene til de andre fire etatene viser at ingen av disse har lett tilgjengelig informasjon om saksbehandlingstider for klager. På Skatteetatens hjemmesider må man for eksempel klikke seg inn på ligningsloven, og finne frem til punkt 9.2 for å lese lovteksten som gjelder dette.

Ifølge policyintervjuene i NAV og Bufetat adopsjon, har disse enhetene et prinsipp om å sende brev med bekreftelse på mottatt klage der blant annet forventet saksbehandlingstid skal oppgis. Svarene fra de ulike klagebehandlingsenhetene tyder imidlertid på at dette ikke alltid er like konsekvent gjennomført. I NAV finner vi relativt store forskjeller mellom saksområdene. Mens kun 45 prosent av klagebehandlingsenhetene innenfor området sosiale ytelser svarer at bruker mottar foreløpig svar om mottatt klage, svarer 100 prosent innenfor området alders- og uførepensjon at klagerne mottar slike brev.

Spørreundersøkelsen viser at den vanligste metoden for informasjon om saksbehandlingstid for klager, er muntlig informasjon i førstelinjen. Det er likevel et betydelig høyere antall respondenter som oppgir at det informeres gjennom foreløpig brev tilbake til brukeren i klagesaker enn i vanlig saksbehandling. Det er også færre som oppgir at de normalt ikke informerer om forventet saksbehandlingstid. Dette antyder at etatene jevnt over holder sine brukere bedre orientert i klagesaker enn i den daglige saksbehandlingen rundt enkeltvedtak. Men vi ser også at mange klagebehandlingsenheter har svart at denne informasjonen er tilgjengelig på internett, selv om opplysningene, som nevnt over, ikke har vært lett å finne.

Når det gjelder Bufetat, må det bemerkes at klageinstans for saker som i utgangspunktet er avgjort i fylkesnemndene, er rettsapparatet. Dette reiser selvsagt særlige utfordringer når det gjelder informasjon om saksbehandlingstider.

<sup>16</sup> <http://www.udi.no/saksbehandlingstider>  
<http://www.une.no/Statistikk/Saksbehandlingstid/>

Tabell 5.3 Informasjon om forventet saksbehandlingstid for klager - etatsundersøkelsen, modul 3.

Etat	Saksområder	Muntlig informasjon i førstelinjen	Info. på søknads-skjema e.l.	Brosjyre/skjema-veileder (papir)	Brosjyre/skjema-veileder (for nedlasting)	Info. på etatens nettsted	I etatens service-erklæring	Foreløpig brev tilbake til bruker etter at søknad er mottatt	Vi informerer normalt ikke om forventet saksbehandlingstid for klager	N
NAV	Sosiale ytelser	59 %	11 %	6 %	3 %	16 %	6 %	45 %	11 %	64
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	59 %	14 %	8 %	6 %	28 %	8 %	56 %	9 %	64
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	23 %	15 %	15 %	15 %	38 %	15 %	92 %	0 %	13
	Hjelpemidler	31 %	6 %	6 %	19 %	44 %	6 %	56 %	19 %	16
	Alderspensjon og uførepensjon	33 %	17 %	17 %	17 %	33 %	17 %	100 %	0 %	6
Vegvesenet	Førerkort	33 %	17 %	22 %	6 %	17 %	11 %	33 %	11 %	18
	Omregistrering av bil	56 %	33 %	22 %	15 %	25 %	16 %	22 %	22 %	55
UDI	Visum og arbeidstillatelse	33 %	0 %	0 %	0 %	33 %	33 %	0 %	0 %	3
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	67 %	0 %	0 %	0 %	67 %	33 %	0 %	0 %	3
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	50 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	50 %	0 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	60 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	60 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	67 %	17 %	50 %	33 %	67 %	67 %	33 %	17 %	6
	Utligning av skatt	67 %	17 %	50 %	33 %	83 %	83 %	67 %	0 %	6
	Skattekort	50 %	33 %	50 %	33 %	50 %	67 %	17 %	33 %	6

## 5.4 INFORMERING OM FORSINKET SAKSBEHANDLINGSTID FOR KLAGESAKER

Når det gjelder informasjon til brukerne om eventuelle *forsinkelser* i klagebehandlingen, finner vi at den vanligste måten er å sende ut brev. Det er også forholdsvis mange som oppgir at de normalt ikke informerer ved forsinkelse. Her må det imidlertid påpekes at mange av disse svarene trolig skyldes at den endelige avgjørelsen i klagesaken avgjøres av en klageinstans og at enhetene som startet saksbehandling dermed ikke følger klagesaken helt fram til avgjørelse.

En leder for en lokal trafikkstasjon viser til måten de behandler forsinkelser på:

*På det tidspunkt vi ser at forvaltningslovens krav til behandlingstid ikke vil kunne følges, sendes det ut foreløpig svar til klager med begrunnelse og angivelse av når klagen vil kunne være ferdigbehandlet i avdelingen. Hvor lang behandlingstiden vil være hos klageinstans kan vi likevel ikke si noe om.*

Det er også noen som vanligvis ikke opplever forsinkelser, og derfor oppgir at de ikke informerer.

**Tabell 5.4: Informasjon om forsinket saksbehandlingstid i klagesaker - etatsundersøkelsen, modul 3.**

Etat	Saksområder	Muntlig informasjon i førstelinen	Informasjon i brev til bruker	Informerer normalt ikke bruker ved forsinkelse	N
NAV	Sosiale ytelser	31 %	61 %	11 %	64
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	23 %	67 %	16 %	64
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	0 %	77 %	23 %	13
	Hjelpemidler	6 %	50 %	31 %	16
	Alderspensjon og uførepensjon	0 %	100 %	0 %	6
Vegvesenet	Førerkort	17 %	61 %	17 %	18
	Omregistrering av bil	33 %	65 %	19 %	54
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	33 %	0 %	3
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	33 %	33 %	0 %	3
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/ fosterbarn	0 %	100 %	0 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	40 %	5
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	40 %	5
Skatteetaten	Folkeregistrering	0 %	50 %	33 %	6
	Utligning av skatt	0 %	100 %	0 %	6
	Skattekort	17 %	17 %	50 %	6

Tabell 5.5 viser hvor lang forsinkelsen vanligvis må være før man informerer brukeren. Merk at vi ikke har fått svar på dette spørsmålet fra UDI og Bufetat. I NAV er disse gjennomsnittene noe lavere for klagesaker enn for vanlig saksbehandling, i Statens vegvesen noe høyere (jf. tabell 4.5). Som for alminnelig saksbehandling, er det betydelige forskjeller mellom klagebehandlingsenhetene innenfor samme saksområde. For arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.) i NAV ser vi at svarene varierer fra 1 dags forsinkelse til hele 48 dagers forsinkelse. Praksisen på området ser med andre ord ikke ut til å være uniform.

En kommentar fra en klagebehandlingsenhet i NAV, kan brukes som en illustrasjon på hvorfor vi får slike avvik:

*Brev om ny saksbehandlingstid skal ift rutiner sendes ut når vi ikke overholder fristen, men det vurderes litt hvor stor forsinkelsen er. Dette blir en skjønnsvurdering av saksbehandler ofte.*

Det er altså til en viss grad individuelle vurderinger som avgjør når en bruker eventuelt blir informert om forsinkelser.

**Tabell 5.5: Antall dagers forsinkelse i saksbehandlingen før bruker informeres – etatsundersøkelsen, modul 3**

	Vegvesenet			Skatteetaten	
	Vedtak om førerkort	Vedtak om omregistrering av bil		Utligning av skatt	
<b>Gjennomsnitt</b>	13,5	13,8		5,0	
<b>N</b>	4	10		2	
<b>Standardavvik</b>	14,4	11,8		2,8	
<b>Minimumsverdi</b>	0	0		3	
<b>Maksimumsverdi</b>	30	30		7	
NAV					
	Sosiale ytelser	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	Hjelpemidler	Alderspensjon og uførepensjon
<b>Gjennomsnitt</b>	5,7	8,1	19,1	16,2	11,5
<b>N</b>	14	14	7	5	4
<b>Standardavvik</b>	5,1	6,7	15,6	13,1	8,1
<b>Minimumsverdi</b>	0	0	1	1	1
<b>Maksimumsverdi</b>	20	20	48	30	20

## 5.5 RUTINER OG SYSTEMER FOR OVERVÅKNING AV SAKSBEHANDLINGSTIDER I KLAGESAKER

Når det gjelder rutiner for overvåkning av saksbehandlingstider i klagesaker, fremstår to funn som særlig interessante. For det første ser det ut til at disse rutinene er bedre utviklet for saksbehandlingstider for enkeltvedtak enn for klager. For det andre er det, som vi også så i kapitlet om enkeltvedtak, store forskjeller mellom etatene.

Også når det gjelder klager, er det Statens vegvesen som i minst grad har prioritert å utvikle gode overvåkningsrutiner. Saksbehandlingstidene blir registrert i etatens fagsystem, men det er ikke etablert noe videre system for oppfølging eller bruk av denne informasjonen.

Ifølge lederintervjuer i NAV, har NAV klageinstans gode rutiner for å overvåke saksbehandlingstidene for klager. Resultatene fra spørreundersøkelsen viser imidlertid at det er store variasjoner mellom de ulike saksområdene som etaten har ansvaret for. Eksempelvis svarer alle i Pensjonsenheten og i NAV klageinstans at det er etablert et system for kontinuerlig overvåking av klagesaker på pensjonsområdet. En av disse enhetene oppgir at de opererer med ukentlige uttrekk fra fagsystemene for å ha kontroll med vente- og saksbehandlingstidene. Innenfor området sosiale ytelser er det imidlertid bare 40 prosent av de aktuelle enhetene som oppgir at det finnes et system for kontinuerlig overvåking.

**Tabell 5.6: Systemer eller rutiner som overvåker de faktiske vente- og saksbehandlingstidene i klagesaker - etatsundersøkelsen, modul 3**

Etat	Saksområder	Ja, system for kontinuerlig overvåkning	Ja, sporadisk kontroll/ stikkprøvekontroll	Nei, ingen kontroll eller overvåkning	N
NAV	Sosiale ytelser	40 %	29 %	31 %	48
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	53 %	27 %	20 %	49
	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	83 %	8 %	8 %	12
	Hjelpemidler	83 %	17 %	0 %	12
	Alderspensjon og uførepensjon	100 %	0 %	0 %	5
Vegvesenet	Førerkort	17 %	42 %	42 %	12
	Omregistrering av bil	27 %	37 %	37 %	41
UDI	Visum og arbeidstillatelse	100 %	0 %	0 %	2
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	100 %	0 %	0 %	2
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	50 %	50 %	0 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	100 %	2
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	100 %	2
Skatteetaten	Folkeregistrering	40 %	60 %	0 %	5
	Utligning av skatt	67 %	33 %	0 %	6
	Skattekort	33 %	67 %	0 %	6

Behovene for kontroll, er normalt større i store og komplekse saksbehandlingsenheter enn i små. Eksempelvis oppgir en leder for et lokalt NAV-kontor at de er et så lite kontor at de har full oversikt over hva som skjer. En annen skriver at de har så få klager på sitt felt at de merker seg vente- og saksbehandlingstiden når en klage først skjer.

Innen skatteetaten svarer alle respondentene at de har en eller annen form for kontroll, systematisk eller sporadisk. En respondent på skatteområdet oppgir:

*Kvar 14. dag blir det kjørt ut statistikk for klager, alder og volum.*

Et noe overraskende funn, er at det jevnt over ser ut til å være bedre rutiner for overvåking av saksbehandlingstider for enkeltvedtak enn for klager. Sammenligner vi tabell 5.6 under med den tilsvarende tabellen i kapittel 4 (tabell 4.6), ser vi at det gjennomgående er en lavere andel enheter som oppgir at de har et system for kontinuerlig overvåking når det gjelder klager enn når det gjelder enkeltvedtak.

## 5.6 VURDERING AV SAMSVAR MELLOM FORVENTET OG FAKTISK SAKSBEHANDLINGSTID

Når det gjelder respondentens vurdering av samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid, er det tydelig at de fleste klagebehandlingsenhetene stort sett er tilfreds med de resultatene de oppnår. Det er så godt som ingen som oppgir at samsvaret er svært lite tilfredsstillende, og også få som mener samsvaret er lite tilfredsstillende.

Av de tekstlige kommentarene i spørreskjemaet får vi vite at det på flere saksområder er forholdsvis få klager, noe som gjør at saksbehandlingen ved eventuelle klager kan gjennomføres fortløpende. Det må også påpekes at det som hovedregel er egne klageinstanser som tar de endelige avgjørelsene i klagesaker og at lederne i de underliggende saksbehandlingsenhetene ikke alltid vil ha full oversikt over hva som skjer på det nivået av organisasjonen.

Dette poenget fremheves både av en leder ved ett av Statens vegvesen sine regionskontor og en representant for de lokale skattekontorene.:

*Utfordringen er hvor lang tid klageinstans (Vegdirektoratet) bruker på å ferdigbehandle oversendt klagesak fra avdelingen.*

*Vi har ingen mulighet til å påvirke klageinstansen som er på nivået over oss.*

Respondentene kan derfor være fornøyde med egen innsats, eksempelvis hvor raskt de klarer å gjennomføre forarbeidet som oversendes til klageenheten, men uten at denne lokale innsatsen kommer brukerne til gode med tanke på saksbehandlingstid.

**Tabell 5.7: Vurdering av samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid i klagesaker - etatsundersøkelsen, modul 3**

Etat	Saksområder	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Både /og	Lite tilfredsstillende	Svært lite tilfredsstillende	N
NAV	Sosiale ytelser	26 %	57 %	15 %	2 %	0 %	53
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	21 %	54 %	21 %	4 %	0 %	48
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	36 %	36 %	27 %	0 %	0 %	11
	Hjelpemidler	64 %	27 %	0 %	9 %	0 %	11
	Alderspensjon og uførepensjon	25 %	25 %	50 %	0 %	0 %	4
Vegvesenet	Førerkort	38 %	46 %	15 %	0 %	0 %	13
	Omregistrering av bil	31 %	54 %	13 %	0 %	2 %	48
UDI	Visum og arbeidstillatelse	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	1
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	2
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon						
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
Skatteetaten	Folkeregistrering	20 %	60 %	20 %	0 %	0 %	5
	Utligning av skatt	0 %	83 %	17 %	0 %	0 %	6
	Skattekort	17 %	83 %	0 %	0 %	0 %	6

Vi spurte også klagebehandlingsenhetene om hvor stor andel av klagesakene som normalt er forsinket, og tilsvarende hvor mange dager disse sakene er forsinket i gjennomsnitt. Når det gjelder gjennomsnittlig antall dagers forsinkelse, er datamaterialet så mangelfullt at vi har valgt å ikke inkludere tallene i rapporten. Også når det gjelder andelen klagesaker som normalt er forsinket, er det svært mange av respondentene som oppgir at de ikke har oversikt over dette. Resultatene i tabell 5.8 bør derfor tolkes med forsiktighet.

I NAV er andelen forsinkede saker jevnt over noe lavere for klagesaker enn for ordinær saksbehandling. Området som stikker seg ut i negativ retning, er pensjon hvor i gjennomsnitt en tredjedel av klagesakene er forsinket. Igjen er det påfallende hvor store variasjoner som oppgis av de ulike enhetene. For eksempel varierer forsinkelsesraten for klagesaker om sosiale ytelser mellom 0 og 60 prosent.

Høyest andel forsinkede klagesaker oppgis for området visum og arbeidstillatelse i UDI. Her er rundt halvparten av klagesakene forsinket, i følge vår informant. Vi ser også at Skatteetaten oppgir at hver femte klage på skattekort er forsinket i forhold til normert saksbehandlingstid. Dette er et saksområde hvor ordinær saksbehandling stort sett foregår uten forsinkelser (jf. tabell 4.8).

**Tabell 5.8: Andel av klagesakene som tar lenger tid enn forventet (%) - etatsundersøkelsen modul 3**

	NAV					Vegvesenet	
	Sosiale ytelser	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	Hjelpemidler	Alderspensjon og uførepensjon	Førerkort	Omregistrering av bil
<b>Gjennomsnitt</b>	6,5	2,2	11,9	5,0	35,0	16,7	8,0
<b>N</b>	13	9	7	2	2	3	7
<b>Standardavvik</b>	16,4	4,4	10,2	0,0	35,4	28,868	18,5
<b>Minimumsverdi</b>	0	0	0	5	10	0	0
<b>Maksimumsverdi</b>	60	10	30	5	60	50	50
	UDI			Skatteetaten			
	Visum og arbeidstillatelse	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	Folkeregistrering	Utligning av skatt	Skattekort		
<b>Gjennomsnitt</b>	50,0	10,0	2,0	14,7	20,0		
<b>N</b>	1	1	1	3	1		
<b>Standardavvik</b>				13,4			
<b>Minimumsverdi</b>	50	10	2	5	20		
<b>Maksimumsverdi</b>	50	10	2	30	20		

## 5.7 STATISTIKK OM KLAGER OG KLAGEBEHANDLING

Hvilke saker klages det på, hvem klager, hvor mange klager mottar etatene, hva er utfallet av klagen og er det noen grupper som er over- eller underrepresentert blant klagerne? Dette er viktige spørsmål om klagebehandlingen som vi kan få svar på dersom etatene har gode systemer for å overvåke klagen de mottar.<sup>17</sup>

Med unntak av Statens vegvesen utarbeider alle etatene statistikk over både saksbehandlingstider og klager. I følge lederintervjuet i Statens vegvesen inneholder fagsystemet informasjon som kunne vært benyttet, men det er ikke etablert rutiner for å kjøre ut statistikk eller analysere disse dataene.

<sup>17</sup> Som en del av kartleggingen, ba vi etatene sende oss tilgjengelig statistikk over saksbehandlingstider og klager. Med unntak av klagestatistikk fra UNE og Bufdir, var det begrenset hva vi fikk tilgang til.

I Skatteetaten er det, ifølge lederintervjuet, omfattende statistikkføring- og rapportering om saksbehandlingstider og klager. Det meste av denne rapporteringen er intern, men noen få hovedtall legges i tillegg ut på SSB sine nettsider.<sup>18</sup>

I følge lederne som ble intervjuet i NAV, har etaten gode data både på saksbehandlingstider og klager. Klagestatistikk blir samlet inn og rapport jevnlig av NAV Klageinstans.

I UDI fører man statistikk på saksbehandlingstider<sup>19</sup> og klager. Informasjonen om klager er, i følge lederintervjuet, begrenset. For eksempel har man ikke lagret informasjon om hvem som klager og hva det klages på. I UNE, som er klageinstans for de ulike saksområdene i UDI, ser det imidlertid ut til å være mer omfattende statistikkføring på klagefeltet. Her registreres både hvor mange som klager, hvilke vedtak det klages på, hvem som klager osv.

Vi spurte også de ulike klagebehandlingsenhetene om det er innført systemer eller rutiner for å samle statistikk om klager og klagebehandling (se tabell 5.9). Svarene på disse spørsmålene er usystematiske og til dels i utakt med den informasjonen vi fikk gjennom lederintervjuene i direktoratene. For eksempel sier to tredjedeler av de relevante klagebehandlingsenhetene i NAV at det ikke er etablert rutiner for statistikkføring av klager på området hjelpemidler, mens én tredjedel hevder at slike rutiner er på plass. Vi tolker dette som et uttrykk for at de ulike klagebehandlingsenhetene har mangelfull oversikt over hvilke systemer og rutiner som er etablert på dette området.

**Tabell 5.9: Har etaten innført systemer eller rutiner som overvåker eller samler informasjon/statistikk om klager på enkeltvedtak - etatsundersøkelsen, modul 3**

Etat	Saksområder	Ja, system for kontinuerlig overvåkning /statistikkføring	Ja, sporadisk overvåkning /stikkprøvekontroll	Nei, ingen overvåkning /statistikkføring	N
NAV	Sosiale ytelser	36 %	16 %	47 %	55
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	44 %	11 %	45 %	55
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	58 %	17 %	25 %	12
	Hjelpemidler	69 %	0 %	31 %	13
	Alderspensjon og uførepensjon	80 %	20 %	0 %	5
Vegvesenet	Førerkort	15 %	8 %	77 %	13
	Omregistrering av bil	24 %	18 %	58 %	45
UDI	Visum og arbeidstillatelse	50 %	0 %	50 %	2
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	50 %	0 %	50 %	2
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/ fosterbarn	50 %	50 %	0 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	100 %	2
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	100 %	2
Skatteetaten	Folkeregistrering	40 %	60 %	0 %	5
	Utligning av skatt	80 %	20 %	0 %	5
	Skattekort	40 %	60 %	0 %	5

<sup>18</sup> Man kan for eksempel se hvor mange som klager på utligning av skatt årlig, og hvor stor prosent av klagesakene som blir behandlet innen tre måneder. I 2011 ble det f.eks. behandlet vel 97 400 klager på skatteoppgjøret, og 93 prosent ble behandlet innen 3 måneder. [http://www.ssb.no/offentlig-sektor/statistikker/skatt\\_statres/aar](http://www.ssb.no/offentlig-sektor/statistikker/skatt_statres/aar)

<sup>19</sup> Av arbeidstillatelsesakene UDI behandlet i 2012 ble 65 prosent behandlet innen fire uker fra UDI mottok saken. 83 prosent av sakene ble behandlet innen åtte uker. Dette inkluderer både behandling av klager og saker. Av de behandlede visumsaker (C-visum) i 2012, fikk 85 prosent av søkerne svar innen 30 dager.

Et viktig demokratisk spørsmål er hvem som benytter seg av klageretten. Er klager jevnt eller ulikt fordelt mellom ulike deler av målgruppen? Er det noen grupper som er over- eller underrepresentert når det gjelder bruk av klageretten?

Kartleggingen gir få holdepunkter til å trekke klare konklusjoner på dette området. Lederne som ble intervjuet hadde ikke inntrykk av at enkelte grupper var over- eller underrepresentert, men flere av disse lederne understreket samtidig at dette var et område hvor etaten hadde mangelfull informasjon. Vi har heller ikke fått tilgang til statistikk fra etatene som gir oss mulighet til å vurdere dette spørsmålet.

Også i spørreundersøkelsen forteller flertallet av klagebehandlingsenhetene at de ikke vet hvordan klagen er fordelt mellom ulike deler av målgruppen (se tabell 5.10). Blant de som har uttrykt en mening, er det stort sett et klart flertall for at klagen er jevnt fordelt mellom ulike målgrupper. Unntaket er NAV hvor det innenfor flere saksfelt er en betydelig andel som mener at det finnes grupper som benytter seg av klageretten i mindre grad enn andre. Ett felt skiller seg ut. I NAV hjelpemidler svarer flere saksbehandlere at unge og barn, eventuelt foreldre som klager på vegne av sine barn, er overrepresentert sammenlignet med eldre brukere. På de andre områdene innenfor NAV gir de skriftlige tilbakemeldingene i spørreskjemaet få holdepunkt når det gjelder å vurdere hvilke grupper som er over- eller underrepresentert blant klagerne.

Også når det gjelder saksområdet førerkort i Statens vegvesen, har hver femte klagebehandlingsenhet oppgitt at klagen er skjevt fordelt mellom ulike grupper. Vi vet ikke hvem disse gruppene er.

**Tabell 5.10: Fordeling av klager mellom ulike deler av målgruppen - etatsundersøkelsen, modul 3**

Etat	Saksområder	Klagene er rimelig jevnt fordelt	Det finnes grupper som benytter seg av klagemulighetene i mindre grad enn andre	Vet ikke	N
NAV	Sosiale ytelser	40 %	13 %	47 %	60
	Arbeid (arbeidsrettede tiltak etc.)	40 %	13 %	47 %	62
	Arbeid (arbeidsavklarings-penger etc.)	25 %	8 %	67 %	12
	Hjelpemidler	21 %	29 %	50 %	14
	Alderspensjon og uførepensjon	20 %	0 %	80 %	5
Vegvesenet	Førerkort	29 %	21 %	50 %	14
	Omregistrering av bil	28 %	6 %	66 %	50
UDI	Visum og arbeidstillatelse	50 %	0 %	50 %	2
	Statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	50 %	0 %	50 %	2
Bufetat	Utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/ fosterbarn	100 %	0 %	0 %	2
	Tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	0 %	0 %	100 %	3
	Plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	0 %	0 %	100 %	3
Skatteetaten	Folkeregistrering	17 %	0 %	83 %	6
	Utligning av skatt	33 %	0 %	67 %	6
	Skattekort	33 %	0 %	67 %	6

### 6.1 VEDLEGG A: DOKUMENTASJON OG STANDARDBREV MOTTATT FRA ETATENE

#### BUFDIR:

##### Adopsjon

- Mal for vedtaksbrev i adopsjonssaker Eks. på vedtaksbrev, adopsjon, generisk
- Eks. på vedtaksbrev, adopsjon, Korea
- Tildelingsbrev fra Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet 2006
- Tildelingsbrev fra Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet 2010 Statistikk:
  - Adopsjonsstatistikk 2012, inkl. antall klager

##### Barnevern

- Standardmal, enkeltvedtak og protokoll, bruk av tvang

#### UDI

- Håndbok for brukerkontakt og saksbehandling (bl.a. om god informasjon til brukere om saksbehandlingstider etc., s. 13, Klart språk og visualiseringer, s. 15)
- Eks. vedtaksbrev, avslag om midlertidig opphold med utreisefrist
- Eks. vedtaksbrev, utland, avslag om midlertidig opphold
- Eks. vedtaksbrev, avslag om midlertidig opphold
- Servicestrategi for UDI
- Språkprofil for UDI (klarspråk)
- Tekst i vedtak om klagemuligheter
- Lenke til kommunikasjonsstrategi, nettstrategi, mediestrategi og vår visuelle identitet og språk: <http://www.udi.no/Om-UDI/Kommunikasjonsstrategier/>
- Lenke til informasjonen på nettsider om klager på vedtak: <http://www.udi.no/Oversiktsider/Saksbehandlingstider-/Klager-pa-vedtak/>
- Lenke til serviceerklæring: <http://www.udi.no/Kontakt-oss/Service/Service-til-brukerne/>
- Lenke til de ulike sakstypenes kvalitetsstandarder: <http://www.udiregelverk.no/no/emner/udi-rutiner/kvalitet-i-saksbehandlingen/>

#### UNE

- Årsrapport 2012
- Notat om saksbehandlingstider og klagemuligheter i UNE
- Avslutning av vedtak
- Eks. på automatisk generert melding til bruker om mottatt klage, inkl. forventet saksbehandlingstid
- Språklige retningslinjer, UNE
- Retningslinjer for språk, UNE

## **NAV**

- Vedlegg om klagemuligheter, vedlegges alle vedtaksbrev
- Standardbrev, vedtak om avslag uføretrygd

## **Skatteetaten**

- Skatteetatens strategi 2010-2015

## **Statens vegvesen**

- Brevmal – avslag på søknad om innbytte av førerkort utstedt i EØS

[\\*Relevante e-poster og annet med relevans for prosjektet er inkludert i oversendte mapper for de respektive etatene.](#)

## 6.2 VEDLEGG B: SPØRRESKJEMA - INFORMASJON OM KLAGERETT

### i41 - Seksjon 1:

De følgende spørsmålene gjelder saksbehandlingstider for enkeltvedtak vedrørende følgende saksområde(r):  
^f('q53')^.

### Standard saksbehandlingstid

#### g93 - Forventet saksbehandlingstid

[Not required]

Har etaten formulert en standard for forventet saksbehandlingstid for enkeltvedtak innenfor de saksområdene som er nevnt nedenfor? Hvis ja, hva er grunnlaget for fastsettelsen av den forventede saksbehandlingstiden?

Vær snill og svar for hvert av saksområdene.

	q95 - Standard saksbehandlingstid?			q96 - Grunnlag for standard saksbehandlingstid.
	Ja	Nei	Vet ikke	
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke

	q95 - Standard saksbehandlingstid?			q96 - Grunnlag for standard saksbehandlingstid.
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke

q194

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

**End of Standard saksbehandlingstid**

## Informasjon om saksbehandlingstid

### g97 - Informasjon om forventet saksbehandlingstid

[Not required]

Hvordan informerer etaten om forventet saksbehandlingstid for enkeltvedtak på følgende saksområder?

Vær snill og svar for hvert av saksområdene som er nevnt nedenfor. Flere svar er mulig.

	g97_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g97_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g97_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g97_4 - Vedtak om hjelpemidler	g97_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g97_6 - Vedtak om førerkort	g97_7 - Vedtak om registrering av bil	g97_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g97_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g97_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	g97_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g97_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g97_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g97_14 - Utligning av skatt	g97_15 - Skattekort
Muntlig informasjon i førstelinjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon på søknadsskjema e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosjyre/skjema-veileder (papir)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosjyre/skjema-veileder (for nedlasting)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon på etatens nettsted	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I etatens service-erklæring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	g97_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g97_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g97_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g97_4 - Vedtak om hjelpemidler	g97_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g97_6 - Vedtak om førerkort	g97_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g97_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g97_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g97_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	g97_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g97_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g97_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g97_14 - Utligning av skatt	g97_15 - Skattekort
Foreløpig brev tilbake til bruker etter at søknad er mottatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi informerer normalt ikke om forventet saksbehandlingstid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q195

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

--

### End of Informasjon om saksbehandlingstid

### Informasjon om forsinket saksbehandlingstid

#### g98 - Informasjon om forsinket saksbehandlingstid

Hvordan informeres bruker dersom den reelle saksbehandlingstiden overskrider den forventede tiden som er oppgitt?

Vær snill og svar for hvert av saksområdene som er oppgitt nedenfor.

	q99 - Muntlig informasjon i førstelinjen	q100 - Informasjon i brev til bruker	q102 - Hvor mange dagers forsinkelse i saksbehandlingen skal normalt til før bruker informeres? Oppgi ca. antall dager.	q101 - Vi informerer normalt ikke bruker ved forsinkelse
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om førerkort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om visum og	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>

	q99 - Muntlig informasjon i førstelinjen	q100 - Informasjon i brev til bruker	q102 - Hvor mange dagers forsinkelse i saksbehandlingen skal normalt til før bruker informeres? Oppgi ca. antall dager.	q101 - Vi informerer normalt ikke bruker ved forsinkelse
arbeidstillatelse				
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Folkeregistrering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Utligning av skatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Skattekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>

q197

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

### End of Informasjon om forsinket saksbehandlingstid

### Overvåkning av saksbehandlingstid

#### q103 - Systemer for overvåkning av saksbehandlingstider

[Not required]

Har etaten innført systemer eller rutiner som overvåker de faktiske vente- og saksbehandlingstidene når det gjelder enkeltvedtak på følgende saksområder?

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning	Ja, sporadisk kontroll/ stikkprøvekontroll	Nei, ingen kontroll eller overvåkning	Vet ikke
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning	Ja, sporadisk kontroll/ stikkprøvekontroll	Nei, ingen kontroll eller overvåkning	Vet ikke
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q198

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

### End of Overvåkning av saksbehandlingstid

#### Samsvar

#### q104 - Samsvar mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid

[Not required]

Hvordan vurderer du samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid i din avdeling/region når det gjelder enkeltvedtak på følgende saksområder?

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Både/og	Lite tilfredsstillende	Svært lite tilfredsstillende	Vet ikke
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Både/og	Lite tilfredsstillende	Svært lite tilfredsstillende	Vet ikke
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### g105 - Statistikk over saksbehandlingstid

Om kjent, kan du oppgi følgende informasjon om forsinkelser i forhold til forventet saksbehandlingstid for enkeltvedtak innenfor disse saksområdene?

Oppgi for din avdeling/region og for siste periode hvor dere har rimelig sikker informasjon. Oppgi heltall uten desimaler.

	q106 - Andel av vedtakene som tar lenger tid enn forventet (i %)	q107 - Gjennomsnittlig antall dager forsinkelse for de vedtak som er forsinket (i dager)	q216 - Kjenner ikke denne informasjonen.
Vedtak om sosiale ytelser	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om hjelpemidler	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om førerkort	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om omregistrering av bil	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Folkeregistrering	_____	_____	<input type="checkbox"/>

	q106 - Andel av vedtakene som tar lenger tid enn forventet (i %)	q107 - Gjennomsnittlig antall dager forsinkelse for de vedtak som er forsinket (i dager)	q216 - Kjenner ikke denne informasjonen.
Utligning av skatt	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Skattekort	_____	_____	<input type="checkbox"/>

**q199**

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

**End of Samsvar**

**i42 - Seksjon 2:**

De følgende spørsmålene gjelder informasjon om klagemuligheter på enkeltvedtak vedrørende følgende saksområde(r): ^f('q53')^.

Når du svarer på disse spørsmålene, ta utgangspunkt i enkeltsaker der klage er et aktuelt alternativ, dvs. saker hvor bruker får avslag eller hvor det finnes andre grunner til at bruker kan ha ønske om å få vurdert saken på nytt.

## Informasjon om klagemuligheter

### g108 - Informasjon om klagemuligheter i vedtaksbrev

[Not required]

Når etaten sender ut brev om enkeltvedtak på de saksområdene som er nevnt nedenfor, informeres det da om mulighetene for å klage på vedtaket? Vær snill å oppgi om følgende typer informasjon normalt tas med i disse brevene.

	g108_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g108_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g108_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g108_4 - Vedtak om hjelpemidler	g108_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g108_6 - Vedtak om førerkort	g108_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g108_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g108_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g108_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogat/fosterbarn	g108_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g108_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g108_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g108_14 - Utligning av skatt	g108_15 - Skattekort
Mulighetene til å klage på vedtaket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvem klagen skal sendes til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvilke opplysninger klagen skal inneholde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor brukeren eventuelt kan henvende seg for å få hjelp til å formulere og sende inn en klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forventet saksbehandlingstid for klagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi informerer normalt ikke om klagemuligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q200

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

**End of Informasjon om klagemuligheter**

## Standardisering

### g124 - Standardisering av vedtaksbrev

[Not required]

Er brev om enkeltvedtak på disse saksområdene normalt basert på maler eller standardbrev og/eller foreligger det formelle retningslinjer for hvordan slike brev skal utformes?

	g124_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g124_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g124_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g124_4 - Vedtak om hjelpemidler	g124_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g124_6 - Vedtak om førerkort	g124_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g124_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g124_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g124_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	g124_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g124_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g124_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g124_14 - Utligning av skatt	g124_15 - Skattekort
Ja, maler eller standardbrev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, formelle retningslinjer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei, det foreligger ingen maler, standardbrev eller retningslinjer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q201

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

--

## End of Standardisering

### Kvalitetssikring/retningslinjer

#### g141 - Kvalitetssikring av vedtaksbrev

[Not required]

Har din avdeling kvalitetssikringsrutiner som kontrollerer at brev om enkeltvedtak på følgende saksområder inneholder informasjon om blant annet klagemuligheter?

	q142 - Rutiner som kontrollerer at relevant informasjon om klagemuligheter er med				q143 - Rutiner som kontrollerer at informasjonen er klart utformet og lett å forstå (klarspråk)			
	Formelle rutiner	Sporadisk kontroll	Nei	Vet ikke	Formelle rutiner	Sporadisk kontroll	Nei	Vet ikke
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	q142 - Rutiner som kontrollerer at relevant informasjon om klagemuligheter er med				q143 - Rutiner som kontrollerer at informasjonen er klart utformet og lett å forstå (klarspråk)			
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q202

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

**End of Kvalitetssikring/retningslinjer**

**Annen informasjon**

**g145 - Annen informasjon om klagemuligheter**

[Not required]

Finnes det annen lett tilgjengelig informasjon om brukernes adgang til å klage på enkeltvedtak på følgende saksområder?

	q146 - Skriv/ brosjyrer som deles ut i førstelinjen	q147 - Skriv/ brosjyrer som kan lastes ned fra etatens nettsted	q148 - Informasjon på etatens nettsted som kan leses uten å laste ned et dokument	q149 - Andre informasjonskilder, spesifiser:
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om hjelpemidler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om førerkort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

	q146 - Skriv/ brosjyrer som deles ut i førstelinjen	q147 - Skriv/ brosjyrer som kan lastes ned fra etatens nettsted	q148 - Informasjon på etatens nettsted som kan leses uten å laste ned et dokument	q149 - Andre informasjonskilder, spesifiser:
Folkeregistrering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Utligning av skatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Skattekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

q204

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

### End of Annen informasjon

### Kanaler

#### g154 - Kanaler for å klage

[Not required]

Hvilke kanaler kan en bruker som ønsker å klage på et enkeltvedtak på disse saksområdene benytte seg av?

	q150 - Brev per vanlig post	q151 - Brev per e- post	q152 - Papirbasert klageskjema per post	q155 - Elektronisk klageskjema som kan fylles ut og sendes inn via etatens nettsider	q153 - Andre kanaler, spesifiser:
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Arbeid (arbeidsavklaringspenger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

	q150 - Brev per vanlig post	q151 - Brev per e- post	q152 - Papirbasert klageskjema per post	q155 - Elektronisk klageskjema som kan fylles ut og sendes inn via etatens nettsider	q153 - Andre kanaler, spesifiser:
etc.)					
Vedtak om hjelpemidler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om førerkort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Folkeregistrering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Utligning av skatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Skattekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

q203

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet under:

## End of Kanaler

### i43 - Seksjon 3:

De følgende spørsmålene gjelder saksbehandlingstid for klager på enkeltvedtak vedrørende følgende saksområde(r): ^f('q53')^.

#### Standard saksbehandlingstid for klager

##### g158 - Forventet saksbehandlingstid

[Not required]

Har etaten formulert en standard for forventet saksbehandlingstid for klager på enkeltvedtak innenfor de saksområdene som er nevnt nedenfor? Hvis ja, hva er grunnlaget for fastsettelsen av den forventede saksbehandlingstiden?

Vær snill og svar for hvert av saksområdene.

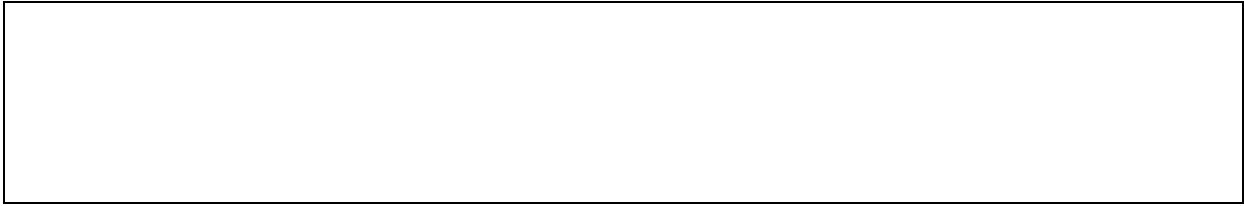
	q156 - Standard saksbehandlingstid?			q157 - Grunnlag for standard saksbehandlingstid.
	Ja	Nei	Vet ikke	
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke

	q156 - Standard saksbehandlingstid?			q157 - Grunnlag for standard saksbehandlingstid.
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Skjønn <input type="radio"/> Erfaringsmateriale/statistikk <input type="radio"/> Regelverk/beslutning <input type="radio"/> Vet ikke

q205

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:



**End of Standard saksbehandlingstid for klager**

## Informasjon om saksbehandlingstid for klager

### g174 - Informasjon om forventet saksbehandlingstid

[Not required]

Hvordan informerer etaten om forventet saksbehandlingstid for klager på enkeltvedtak på følgende saksområder?

Vær snill og svar for hvert av saksområdene som er nevnt nedenfor. Flere svar mulig.

5.	g174_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g174_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g174_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g174_4 - Vedtak om hjelpemidler	g174_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g174_6 - Vedtak om førerkort	g174_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g174_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g174_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g174_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	g174_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g174_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g174_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g174_14 - Utligning av skatt	g174_15 - Skattekort
Muntlig informasjon i førstelinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon på søknd-skjema e.l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosjyre/skjema-veileder (papir)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosjyre/skjema-veileder (for nedlasting)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon på etatens nettsted	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I etatens service-erklæring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.	g174_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g174_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g174_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g174_4 - Vedtak om hjelpemidler	g174_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g174_6 - Vedtak om førerkort	g174_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g174_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g174_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g174_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	g174_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g174_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g174_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g174_14 - Uttigning av skatt	g174_15 - Skattekort
Foreløpig brev tilbake til bruker etter at søknad er mottatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vi informerer normalt ikke om forventet saksbehandlingstid for klager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q206

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

--

### End of Informasjon om saksbehandlingstid for klager

### Informasjon om forsinket saksbehandlingstid for klager

#### g179 - Informasjon om forsinket saksbehandlingstid

[Not required]

Hvordan informeres bruker dersom den reelle saksbehandlingstiden for en klage overskrider den forventede tiden som er oppgitt?

Vær snill og svar for hvert av saksområdene som er oppgitt nedenfor?

	q175 - Muntlig informasjon i førstelinjen	q176 - Informasjon i brev til bruker	q177 - Hvor mange dagers forsinkelse i saksbehandlingen skal normalt til før bruker informeres per brev eller tilsvarende? Oppgi ca. antall dager.	q178 - Vi informerer normalt ikke bruker ved forsinkelse
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om førerkort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>

	q175 - Muntlig informasjon i førstelinjen	q176 - Informasjon i brev til bruker	q177 - Hvor mange dagers forsinkelse i saksbehandlingen skal normalt til før bruker informeres per brev eller tilsvarende? Oppgi ca. antall dager.	q178 - Vi informerer normalt ikke bruker ved forsinkelse
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Folkeregistrering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Utligning av skatt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Skattekort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>

q207

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

## End of Informasjon om forsinket saksbehandlingstid for klager

### Overvåkning av saksbehandlingstid for klager

#### q180 - Systemer for overvåkning av saksbehandlingstider

[Not required]

Har etaten innført systemer eller rutiner som overvåker de faktiske vente- og saksbehandlingstidene når det gjelder klager på enkeltvedtak på følgende saksområder?

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning	Ja, sporadisk kontroll/ stikkprøvekontroll	Nei, ingen kontroll eller overvåkning	Vet ikke
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning	Ja, sporadisk kontroll/ stikkprøvekontroll	Nei, ingen kontroll eller overvåkning	Vet ikke
barnevernsinstitusjon				
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q208

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

### End of Overvåkning av saksbehandlingstid for klager

#### Samsvar

#### q181 - Samsvar mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid

[Not required]

Hvordan vurderer du samsvaret mellom forventet og faktisk saksbehandlingstid i din avdeling/region når det gjelder klager på enkeltvedtak på følgende saksområder?

	Meget tilfredsstillen de	Tilfredsstillen de	Både/o g	Lite tilfredsstillen de	Svært lite tilfredsstillen de	Vet ikk e
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Både/og	Lite tilfredsstillende	Svært lite tilfredsstillende	Vet ikke
etc.)						
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**g184 - Statistikk over saksbehandlingstid**

[Not required]

Om kjent, kan du oppgi følgende informasjon om forsinkelser i forhold til forventet saksbehandlingstid for klager på enkeltvedtak innenfor disse saksområdene?

*Oppgi for din avdeling/region og for siste periode hvor dere har rimelig sikker informasjon.*

	q182 - Andel av vedtakene som tar lenger tid enn forventet (i %)	q183 - Gjennomsnittlig antall dager forsinkelse for de vedtak som er forsinket (i dager)	q217 - Kjenner ikke denne informasjonen.
Vedtak om sosiale ytelser	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om hjelpemidler	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om førerkort	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om omregistrering av bil	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem	_____	_____	<input type="checkbox"/>

	q182 - Andel av vedtakene som tar lenger tid enn forventet (i %)	q183 - Gjennomsnittlig antall dager forsinkelse for de vedtak som er forsinket (i dager)	q217 - Kjenner ikke denne informasjonen.
og barnevernsinstitusjon			
Folkeregistrering	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Utligning av skatt	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Skattekort	_____	_____	<input type="checkbox"/>

q209

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

**End of Samsvar**

### Statistikkføring av klager

#### q185 - Systemer for overvåkning/statistikkføring av klager

[Not required]

Har etaten innført systemer eller rutiner som overvåker eller samler informasjon/statistikk om klager på enkeltvedtak på følgende saksområder?

*Dette kan for eksempel gjelde informasjon om hvem som benytter seg av klagemulighetene (ulike grupper), hvor ofte det klages, hvilke type vedtak det klages mest på, begrunnelsene for klagen osv.?*

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning/statistikkføring	Ja, sporadisk overvåkning/stikkprøvekontroll	Nei, ingen overvåkning/statistikkføring
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning/statistikkfø ring	Ja, sporadisk overvåkning/stikkprøvekon troll	Nei, ingen overvåkning/statistikkfø ring
arbeidsrettede tiltak)			
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterb arn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja, system for kontinuerlig overvåkning/statistikkfø ring	Ja, sporadisk overvåkning/stikkprøvekon troll	Nei, ingen overvåkning/statistikkfø ring
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q210

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utfyllende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

### End of Statistikkføring av klager

### Fordeling av klager

#### q186 - Fordeling av klager mellom ulike deler av målgruppen

[Not required]

Utfra den informasjonen dere har, er klagen relativt jevnt fordelt mellom ulike deler av målgruppen, eller er det befolkningsgrupper som i mindre grad enn andre benytter seg av klagemulighetene?

Vær snill å svar for hvert av saksområdene nedenfor.

	Klagene er rimelig jevnt fordelt	Det finnes grupper som benytter seg av klagemulighetene i mindre grad enn andre	Vet ikke
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Klagene er rimelig jevnt fordelt	Det finnes grupper som benytter seg av klagemulighetene i mindre grad enn andre	Vet ikke
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q47

[Not required ♦ Columns=80]

Kan du kort beskrive hvilke grupper dette gjelder?

q50

[Not required ♦ Columns=80]

Finnes det rapporter eller analyser som beskriver disse forskjellene og som vi eventuelt kunne få tilgang til?

*Oppgi gjerne lenke (om tilgjengelig på nett) eller hvor vi eventuelt skal henvende oss for å få tilgang til disse.*

#### **End of Fordeling av klager**

##### **i215 - Seksjon 4:**

De følgende spørsmålene gjelder brukernes erfaringer med den informasjonen de får om saksbehandlingstider og klagemuligheter. Merk at denne seksjonen inkluderer flere saksområder enn de andre seksjonene, dvs. ^f('q53')^.

##### **i44 - Seksjon 4:**

De følgende spørsmålene gjelder brukernes erfaringer med den informasjonen de får om saksbehandlingstider og klagemuligheter når det gjelder enkeltvedtak på følgende saksområde(r): ^f('q53')^.

## Page7

### g52 - Informasjon til brukerne i vedtaksbrev eller lignende

[Not required]

Ut fra de erfaringer dere gjør dere i den daglige kontakten med brukerne, får de den informasjonen de trenger når det gjelder klagemuligheter og saksbehandlingstider i de vedtaksbrevene de mottar?

Vær vennlig å svare for hvert av saksområdene nedenfor:

	g52_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g52_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g52_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g52_4 - Vedtak om hjelpemidler	g52_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g52_6 - Vedtak om førerkort	g52_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g52_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g52_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g52_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarne	g52_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g52_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g52_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g52_14 - Utligning av skatt	g52_15 - Skattekort
Ja, de får den informasjonen de trenger i vedtaksbrev eller lignende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei, vedtaksbrev eller lignende mangler ofte viktig informasjon om saksbehandlingstider og klagemuligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei, vedtaksbrev eller lignende er ofte så uklart eller vanskelig formulert at brukerne ikke finner eller forstår informasjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q70

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utdypende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

--

**End of Page7**

**Page8**

**q211 - Følger av manglende informasjon**

[Not required]

Får dere mange henvendelser fra brukerne om saksbehandlingstider og klagemuligheter som kunne vært unngått dersom informasjonen i vedtaksbrevene eller tilsvarende hadde vært klarere eller mer komplett?

Vær vennlig å svare for hvert av saksområdene nedenfor:

	Nei, vi får ikke så mange slike henvendelser	Ja, vi får en del slike henvendelser	Ja, vi får svært mange slike henvendelser	Vet ikke
Vedtak om sosiale ytelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om hjelpemidler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om førerkort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om omregistrering av bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om visum og arbeidstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nei, vi får ikke så mange slike henvendelser	Ja, vi får en del slike henvendelser	Ja, vi får svært mange slike henvendelser	Vet ikke
Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogati/fosterbarn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkeregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utligning av skatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattekort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

q212

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utdypende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

**End of Page8**

**g87 - Informasjon til brukerne - andre kanaler**

[Not required]

Finnes det annen informasjon om klagemuligheter og saksbehandlingstider som dere i førstelinjen kan bruke i kommunikasjonen med brukerne?

*Vær vennlig å svare for hvert av saksområdene nedenfor og kryss bare av for informasjonskilder som dere opplever som nyttige:*

	g87_1 - Vedtak om sosiale ytelser	g87_2 - Arbeid (oppfølgingsvedtak, arbeidsevnevurdering, arbeidsrettede tiltak)	g87_3 - Arbeid (arbeidsavklaringspenger etc.)	g87_4 - Vedtak om hjelpemidler	g87_5 - Vedtak om alderspensjon og uførepensjon	g87_6 - Vedtak om førerkort	g87_7 - Vedtak om omregistrering av bil	g87_8 - Vedtak om visum og arbeidstillatelse	g87_9 - Vedtak om statsborgerskap og permanent oppholdstillatelse	g87_10 - Vedtak om utenlandsadopsjon og stebarn/surrogat/fosterbarn	g87_11 - Vedtak om tvangsadopsjon eller samtykkeadopsjon	g87_12 - Vedtak om plassering i fosterhjem og barnevernsinstitusjon	g87_13 - Spørsmål og vedtak om folkeregistrering	g87_14 - Utligning av skatt	g87_15 - Skattekort
Informasjon i søknadsskjema eller tilsvarende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosjyre eller skjemaveileder som kan deles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brosjyre eller skjemaveileder som kan lastes ned	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon på etatens nettsted	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjon i etatens serviceerklæring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei, det finnes ikke slik informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

q90

[Not required ♦ Columns=100]

Du kan gjerne gi utdypende informasjon i tekstfeltet nedenfor:

**End of Page9**

## 6.3 VEDLEGG 1: EKSEMPEL PÅ STANDARDBREV/MAL – STATENS VEGVESEN

 <b>Statens vegvesen</b>	Dokumentnavn: <b>Vedtak om avslag på innbytte – norsk</b>		
	Prosess: Innbytte av førerkort utstedt i EØS		
	Ansvarlig: Jan Edvard Isachsen	Godkjent: 29.04.2013	Referanse: O:\landsdekkende

### Hensikt

Brevmalen skal bidra til likebehandling og ivareta forvaltningslovens krav til saksbehandling og utforming av enkeltvedtak.

### Målgruppe

Saksbehandlere på førerkortområdet ved trafikkstasjonene.

### Merknad

Eksempler på tilfeller der innbytte av førerkort utstedt i EØS vil avslås:

- bekreftelsen fra utlandet viser at førerkortet er falskt
- bekreftelsen fra utlandet viser at vedkommende ikke har gyldig førerett
- vedkommende har bodd for lenge i Norge til å få byttet inn tunge klasser jf. førerkortforskriften § 10-3 femte ledd og § 14-5 ellevte ledd
- førerkortet er byttet inn fra tredjeland, jf. førerkortforskriften § 10-3 første ledd
- vedkommende har ikke fast bopel i Norge, jf. førerkortforskriften § 5-2 fjerde ledd
- vedkommende tilfredsstillter ikke helsekravene
- vedkommende oppfyller ikke norske alderskrav

## Avslag på innbytte av førerkort utstedt i EØS - [navn]

Vi viser til din søknad om innbytte av førerkort fra [land] mottatt [dato], og andre dokumenter i saken.

### Vedtak

Din søknad om innbytte av [nasjonalitet] førerkort er ikke innvilget.

### Begrunnelse for vedtaket

Innbytte av utenlandsk førerkort i Norge reguleres av førerkortforskriften av 19. januar 2004 nr. 298 kapittel 10. Etter forskriften § 10-3 kan førerkort utstedt i EØS-land byttes til norsk førerkort i tilsvarende klasse, dersom alle vilkårene for innbytte er oppfylt.

*[Skriv inn alle de kravene til innbytte som ikke er oppfylt og vis til den aktuelle paragrafen i forskriften. Gi en nærmere beskrivelse av hvorfor disse ikke er oppfylt i det spesifikke tilfellet.*

*Eksempel:*

En betingelse for innbytte er..., jf. førerkortforskriften §... ledd... Du oppfyller ikke dette vilkåret fordi at ...]

### **Klagerett**

Dette vedtaket kan påklages til Vegdirektoratet, jf. forvaltningsloven § 28. Klagefristen er tre uker fra du mottar dette brevet, jf. forvaltningsloven § 29. En eventuell klage sendes Statens vegvesen Region [\[sted\]](#). For nærmere informasjon om fremgangsmåten vises til vedlagte melding om rett til å klage over forvaltningsvedtak.

Trafikant- og kjøretøyavdelingen

Område [\[navn på Området\]](#)

Med hilsen

[\[underskrift leder\]](#)

[\[paraferer\]](#)



## Mal – vedtaksbrev i adopsjonssaker

Oppsettet i vedtaksbrevet må vurderes konkret. I enkelte tilfeller vil et annet oppsett enn det foreslåtte kunne være mer klargjørende for parten, eksempelvis ved at flere overskrifter slås sammen under en felles overskrift eller ved at det legges inn flere overskrifter enn foreslått nedenfor.

Retningslinjene Q-1045, Saksbehandling ved adopsjon av innenlands- og utenlandsadopsjon og særlig om skjønnsutøvelse ved innenlandsadopsjon, pkt. 6.10 og 7.2.3 oppstiller særskilte krav til innholdet i vedtaksbrev som gjelder innvilgelse av søknad om forhåndssamtykke til adopsjon fra utlandet. Vedtaksbrev i slike saker omfattes derfor ikke av vedlagte mal.

### Brevets overskrift

Bruk standardtekst ved opprettelse av dokument i ePhorte. Det kan vurderes bruk av annen overskrift i selve brevet.

Vise i innledningen av brevet til hva saken gjelder ("Vi viser til...")

### Sakens bakgrunn

Sakshistorikk – kort om saksgangen frem til dato for avgjørelsen

Faktaopplysninger om søkerne jf. søkerne egne opplysninger (gitt i søknad/ tilleggsbrev m.v.), utredning, erklæring fra lege m.v.

Stort saksomfang kan tilsi at underoverskrifter bør brukes

### Rettslig grunnlag

Vise til de regler vedtaket bygger på; lov, forskrift, retningslinjer

I den grad det er nødvendig for at parten skal forstå vedtaket, skal innholdet av reglene gjengis.

### Regionens vurdering

- Konkret begrunnelse for vedtaket/konklusjonen:
  - o Tydeliggjøre hvilke fakta som er lagt til grunn for vurderingen

Nevne de hovedhensyn som har vært avgjørende/motiverende for skjønnsutøvelsen – bør fremgå at alle relevante momenter av betydning er vurdert.

### Vedtak

- Selve konklusjonen; Søknaden innvilges/avslås.

I tillegg:

I vedtaksbrevet skal det også opplyses om:

Retten til partsinnsyn etter fvl. § 18 jf. § 19

Klageadgangen, klagefrist, klageinstans og nærmere fremgangsmåten ved klage

Dersom forholdene tilsier det, skal vedtaksbrevet også inneholde informasjon om:

Forvaltningens veiledningsplikt etter fvl. § 11 (med forskrift)

Adgangen til få tilkjent sakskostnader etter fvl. § 36

Det anbefales at tilleggsinformasjonen gis avslutningsvis i vedtaksbrevet.

## FOLKETRYGDEN

### Vedlegg til vedtak som du kan klage over/anke

#### NAVs plikt til å hjelpe deg – forvaltningsloven § 11

NAV har plikt til å veilede deg om hvilke rettigheter og plikter du har.

NAV hjelper deg med:

- opplysninger, råd og veiledning
- opplysninger om andre stønadsordninger
- å søke om en stønad eller pensjon, også fra et annet land
- å klage hvis søknaden blir avslått
- formidle kontakt med andre offentlige kontor

#### Hjelp fra andre - forvaltningsloven § 12

Du har rett til å få hjelp av andre under hele saksbehandlingen. Du kan la deg bistå av en advokat, rettshjelper eller annen fullmektig. En fullmektig kan være enhver myndig person eller en organisasjon du er medlem av.

#### Økonomisk dekning

##### • Dekning av saksomkostninger - forvaltningsloven § 36.

Dersom et vedtak blir endret til gunst for deg, kan du få dekket de nødvendige utgiftene du har hatt for å få endret vedtaket. Krav om dekning av saksomkostninger må settes frem senest tre uker etter at melding om det nye vedtaket ble mottatt, jf. § 36 tredje ledd. Krav om å få dekket saksomkostnader skal sendes til NAV.

##### • Fri rettshjelp

Dersom du har behov for juridisk bistand i trygdesaken din, kan du på visse vilkår få utgiftene dekket etter reglene om fri rettshjelp. Her gjelder det visse inntekts- og formuesgrenser. Du kan få utgiftene dekket selv om vedtaket ikke blir endret til gunst for deg. For nærmere informasjon om reglene om fri rettshjelp henvises det til fylkesmannen.

### **Feilutbetaling av stønad**

- **Tilbakekreving - folketrygdloven § 22-15 fl g.**

Dersom du mottar en stønad eller pensjon du ikke har krav på, kan det feilutbetalte beløpet kreves tilbake og trekkes i fremtidige ytelser.

- **Straffeansvar – folketrygdloven § 25-12**

Dersom du gir uriktige opplysninger mot bedre vitende eller ikke gir nødvendige opplysninger, kan det medføre straffeansvar.

### **Søksmål for domstolene**

Det er på visse vilkår mulig å bringe en trygdesak inn for de vanlige domstolene. Før du kan gjøre dette, må du ha benyttet den muligheten du har til å klage og anke over vedtaket.

## Eksempel på standardvedtak uførepensjon, NAV

### VEDTAK OM AVSLAG UFØREPENSJON

F.nr. XXXXX XXX XX (Oppgi f.nr. ved henvendelser til oss)

Kravet ditt av XXXXXX er avgjort av Nav forvaltning den XXXXX.  
Kravet er avslått, fordi vilkårene for å få en uførepensjon (fjerne: ytelse) ikke er oppfylt i ditt tilfelle.

### BEGRUNNELSE FOR AVSLAGET

Vedtaket er gjort etter folketrygdløven paragrafene 12-5 og 12-7.

#### § 12-5. Krav til gjennomgått arbeidsrettede tiltak.

Med arbeidsrettede tiltak menes alle former for arbeidsrettede tiltak som har til hensikt å øke arbeidsevnen for en yrkeshemmet person, og å hjelpe den yrkeshemmede til å skaffe seg eller beholde lønnet arbeid. Dette omfatter både bedriftsinterne tiltak og tiltak gjennom NAV.

Gjennom Intensjonsavtalen for et mer inkluderende arbeidsliv er målet at tilrettelegging og tiltak på arbeidsplassen skal forsøkes så tidlig som mulig og i størst mulig grad. NAV har en rekke virkemidler og hjelpemidler for å støtte opp under tilretteleggingen på arbeidsplassen.

Det må foreligge dokumentasjon på at arbeidsplassen har forsøkt de tilretteleggingstiltak som er mulig for den enkelte, før det innvilges en uførepensjon.

NAV har ansvar for en rekke ulike arbeidsrettede tiltak i form av kurs, skolegang, hospitering, arbeidstrening mv. Det kan dreie seg om alt fra kortvarig praktisk opplæring til mer langvarig teoretisk utdanning.

Tiltakene varierer i omfang og intensitet og skal være individuelt tilpasset den enkelte bruker (se [www.nav.no](http://www.nav.no)).

#### § 12-7 Første ledd - Vilkår om varig nedsatt inntektsevne

Det er et vilkår for rett til uførepensjon at inntektsevnen er varig nedsatt med minst halvparten. Med inntektsevne menes medlemmets evne til å skaffe seg pensjonsgivende inntekt.

Kravet om at inntektsevnen må være varig nedsatt før en uførepensjon kan gis, må ses i sammenheng med kravet om gjennomgått hensiktsmessig behandling og arbeidsrettede tiltak, se § 12-5.

Med varig menes ikke livsvarig, men langvarig. I praksis kan det være vanskelig å ha en sikker oppfatning om fremtidig bedring av inntektsevnen, og vurderingen vil derfor i mange tilfeller være skjønnspreget.

Varighetskravet i denne paragrafen er det samme som gjelder for varig sykdom og varig nedsatt funksjonsevne i § 12-6, jf. rundskrivkommentarene til denne bestemmelsens første ledd. For uførepensjon må for varigheten anslås til mer enn syv år for at varighetsvilkåret anses oppfylt.

Nav forvaltning legger til grunn de medisinske opplysningene hvor det fremgår at du har

problemer først og fremst svarende til venstre kne, og noen grad også med høyre kne. Også noe problemer med høyre skulder ved å gå, stå og sitte over lengere tid. Dette medfører at du har problemerved tyngre manuelt arbeid.

Nav forvaltning finner det dokumentert at du vil ha problemer med å gjennomføre fysisk hardt arbeid, men vi finner at sykdommen ikke er av en slik art og grad at du ikke kan klare et lettere arbeid, eventuelt etter gjennomført attføringstiltak.

Det er på denne bakgrunn krav om uførepensjon er avslått.

#### VEILEDNING OG KLAGE

Dersom du har spørsmål til vedtaket, kan du ta kontakt med NAV. Mer generelle opplysninger finner du på vår internettside, eller på vår servicetelefon: 810 33 810.

Du kan klage på dette vedtaket. Klagefristen er seks uker fra du mottok vedtaket. Klagen skal sendes til NAV.

Du har sammen med dette vedtaket mottatt et skriv som inneholder generell informasjon om klage- og ankebehandling. Dersom du har flere spørsmål knyttet til reglene som gjelder for klagebehandling, kan du kontakte NAV.

Vi gjør oppmerksom på at du etter forvaltningsloven paragraf 18 har rett til å se sakens dokumenter.

## **Personen du representerer som advokat eller fullmektig har fått avslag på søknaden om midlertidig oppholdstillatelse**

Dette brevet inneholder viktig informasjon om vedtaket. Sammen med brevet får du også selve vedtaket. Der finner du begrunnelsen for avslaget på søknaden om midlertidig oppholdstillatelse.

*Som søkerens fullmektig eller advokat, har du i samsvar med forvaltningsloven plikt til å informere søkeren om innholdet i vedtaket og dette oversendelsesbrevet, og sikre at han eller hun har forstått innholdet. Vi ber deg også om å gi søkeren en kopi av vedtaket. En kopi er sendt utenriksstasjonen til orientering. Vi gjør oppmerksom på at søkeren også kan klage via utenriksstasjonen.*

### **Du har rett til å klage på vedtaket innen tre uker**

- Fristen for å klage på avslaget er tre uker fra det tidspunktet du mottok vedtaket.
- Vedtaket er endelig hvis du ikke klager innen fristen.
- Du har rett til å be om å se saksdokumentene.

### **Slik går du frem for å klage:**

- Du kan sende klagen elektronisk som vedlegg til [dokument@udi.no](mailto:dokument@udi.no) eller til politiet der du bor.
- Du må legge ved ny dokumentasjon og/eller skrive hvorfor du mener at vedtaket du har fått, er feil.
- Husk å oppgi UDIs referansenummer (duf-nummer).
- Søkeren selv kan også sende en klage fra utenriksstasjonen hvor hun eller han søkte om midlertidig oppholdstillatelse.

## Klagemulighet

Søkeren kan klage på vedtaket, jf. forvaltningsloven § 28. Fristen for å klage er 3 uker fra det tidspunktet meldingen om vedtaket kom frem til søkeren eller den som representerer søkeren, eventuelt da vedkommende fikk eller burde skaffet seg kjennskap til vedtaket. Dette følger av forvaltningsloven § 29. Klagen fremsettes overfor Utlendingsdirektoratet via politiet, eller via utenriksstasjonen.

Klagen må undertegnes av søkeren, eller den som representerer søkeren. Klagen bør inneholde en begrunnelse for hvorfor vedtaket påklages, og hvilken endring søkeren ønsker, se forvaltningsloven § 32.

**\*\*Dersom søkeren er i Norge, må du velge ett av de tre alternativene nedenfor:**

**\*Hvis søkeren ikke har annen søknad under behandling / søkeren har annen søknad under behandling og har fått nei til utsatt iverksetting på denne\***

### Konsekvenser av vedtaket

Dette vedtaket innebærer at søkeren må forlate Norge. Utreisefristen er 4 uker fra vedtaksdato. En eventuell søknad om forlengelse av utreisefristen rettes til politidistriktet der søkeren bor. Politiet vil vurdere om utreisefristen kan forlenges.

Søkeren kan be om utsatt iverksetting. Fristen for å begjære utsatt iverksetting av vedtaket er 3 uker fra det tidspunktet meldingen om vedtaket kom frem til søkeren eller den som representerer søkeren, eventuelt da vedkommende fikk eller burde skaffet seg kjennskap til vedtaket. Begjæringen om utsatt iverksetting kan leveres til UDI eller politiet. Dersom søkeren får utsatt iverksetting, har søkeren rett til å oppholde seg i Norge til vedtaket er endelig. \*spesifiser ev. vilkår for utsatt iverksetting, jf. forvaltningsloven § 42 annet ledd\*. Vedtaket er endelig dersom søkeren ikke klager på vedtaket innen utløpet av klagefristen, og dersom UDI ikke godtar at søkeren klager etter at klagefristen har utløpt, se forvaltningsloven § 31. Hvis klagen tas til behandling, er vedtaket endelig når Utlendingsnemnda (UNE) har behandlet klagen.

Dersom søkeren ikke klager på vedtaket innen utløpet av klagefristen, og utreisefristen ikke overholdes, vil politiet iverksette vedtaket uten unødig opphold. Iverksettingen kan likevel ikke skje før søkeren har hatt mulighet til å fremsette klage og tidligst 48 timer etter at meldingen om vedtaket er kommet frem til søkeren, jf. utlendingsloven § 90 annet ledd.\*

**\*Hvis søkeren har annen søknad under behandling som det ikke er fattet vedtak i\***

### Konsekvenser av vedtaket

Dette vedtaket innebærer at søkeren må forlate Norge. Utreisefristen er 4 uker fra vedtaksdato. En eventuell søknad om forlengelse av utreisefristen rettes til politidistriktet der søkeren bor. Politiet vil vurdere om utreisefristen kan forlenges.

Søkeren kan be om utsatt iverksetting. Fristen for å begjære utsatt iverksetting av vedtaket er 3 uker fra det tidspunktet meldingen om vedtaket kom frem til søkeren eller den som representerer søkeren, eventuelt da vedkommende fikk eller burde skaffet seg kjennskap til vedtaket. Begjæringen om utsatt iverksetting kan leveres til UDI eller politiet. Dersom søkeren får utsatt iverksetting, har søkeren rett til å oppholde seg i Norge til vedtaket er endelig. \*spesifiser ev. vilkår for utsatt iverksetting, jf. forvaltningsloven § 42 annet ledd\*. Vedtaket er endelig dersom søkeren ikke klager på vedtaket innen utløpet av klagefristen, og dersom UDI ikke godtar at søkeren klager etter at klagefristen har utløpt, se forvaltningsloven § 31. Hvis klagen tas til behandling, er vedtaket endelig når Utlendingsnemnda (UNE) har

behandlet klagen.

Dersom søkeren ikke klager på vedtaket innen utløpet av klagefristen, og utreisefristen ikke overholdes, vil politiet iverksette vedtaket uten unødig opphold. Iverksettingen kan likevel ikke skje før søkeren har hatt mulighet til å fremsette klage og tidligst 48 timer etter at meldingen om vedtaket er kommet frem til søkeren, jf. utlendingsloven § 90 annet ledd.\*

Søkeren har en annen søknad som er under behandling. Dersom søkeren får innvilget denne søknaden, har han eller hun rett til å oppholde seg i Norge. Dersom søkeren får avslag på denne søknaden og ikke får utsatt iverksetting, må han eller hun forlate Norge. Hvis søkeren derimot får utsatt iverksetting, kan han eller hun oppholde seg i Norge til søknaden er endelig avgjort.\*

\*Hvis søkeren har annen søknad under behandling og har fått utsatt iverksetting på denne\*  
Konsekvenser av vedtaket

Dette vedtaket innebærer at søkeren må forlate Norge. Utreisefristen er 4 uker fra vedtaksdato. En eventuell søknad om forlengelse av utreisefristen rettes til politidistriktet der søkeren bor. Politiet vil vurdere om utreisefristen kan forlenges.

Søkeren kan be om utsatt iverksetting. Fristen for å begjære utsatt iverksetting av vedtaket er 3 uker fra det tidspunktet meldingen om vedtaket kom frem til søkeren eller den som representerer søkeren, eventuelt da vedkommende fikk eller burde skaffet seg kjennskap til vedtaket. Begjæringen om utsatt iverksetting kan leveres til UDI eller politiet. Dersom søkeren får utsatt iverksetting, har søkeren rett til å oppholde seg i Norge til vedtaket er endelig. \*spesifiser ev. vilkår for utsatt iverksetting, jf. forvaltningsloven § 42 annet ledd\*. Vedtaket er endelig dersom søkeren ikke klager på vedtaket innen utløpet av klagefristen, og dersom UDI ikke godtar at søkeren klager etter at klagefristen har utløpt, se forvaltningsloven § 31. Hvis klagen tas til behandling, er vedtaket endelig når Utlendingsnemnda (UNE) har behandlet klagen.

Dersom søkeren ikke klager på vedtaket innen utløpet av klagefristen, og utreisefristen ikke overholdes, vil politiet iverksette vedtaket uten unødig opphold. Iverksettingen kan likevel ikke skje før søkeren har hatt mulighet til å fremsette klage og tidligst 48 timer etter at meldingen om vedtaket er kommet frem til søkeren, jf. utlendingsloven § 90 annet ledd.\*

Søkeren har en klage som er under behandling. Søkeren har fått innvilget utsatt iverksetting og har derfor rett til å oppholde seg i Norge til klagesaken er endelig avgjort.\*

## Avslutning i vedtak som fattes etter lovens § 28 2 (avslag asyl)

### 8.10 Vedtakets konsekvens:

Vedtaket innebærer at klageren plikter å forlate landet. Klageren har en selvstendig plikt til å reise ut av Norge. Dette innebærer også at klageren må forlate Schengen-området, med mindre klageren har oppholdstillatelse eller annet grunnlag for opphold i et annet Schengen-land, jf. forskriftens § 17-14 a.

\*Husk returprogram - 3000 (generell), 3005 (sårbare grupper), 3001 (AFG), 3002 (IRQ), 3003 (ETH), 2004 (SOM).

\*Dersom klageren ikke forlater landet frivillig \*innen utreisefristens utløp, kan politiet føre klageren ut av Norge, jf. lovens § 90.

Dersom politiet uttransporterer klageren fra Norge, må utlendingen selv betale utgiftene forbundet med utreisen, jf. lovens § 91 første ledd. Utlendingen skal også betale utgifter til vakthold når dette er nødvendig fordi h\*n ikke vil forlate Norge slik h\*n plikter. Dersom utlendingen ikke betaler, kan norske myndigheter inndrive kravet med tvang ved enten å ta pant i utlendingens eiendeler og/eller ved trekk i lønn eller andre ytelser (tvangsgrunnlag for utlegg). Det kan også gi grunnlag for bortvisning ved senere innreise dersom utgiftene ikke er dekket, jf. lovens § 17 første ledd bokstav k. Klageren bes kontakte Politiets utlendingsenhet (PU), før en eventuell ny innreise, for å dekke tidligere ubetalte utgifter.

\*Klageren er mindreårig. Politiet er gitt egne retningslinjer for iverksetting av vedtak der klageren er mindreårig.

\* Klageren er gravid og har termin \*

\* (Dersom henvist til internflukt) Klageren uttransporteres til \*.

\* Ifølge helseattest har klageren alvorlige \*fysiske \*psykiske helseproblemer som kan antas å ha betydning for uttransporteringen.

\* Det foreligger opplysninger som tilsier at klageren kan utgjøre en fare for eget/andres liv og eller egen/andres helse.

\*Det vises til vedtak i \*ektefellens/samboerens sak, DUF\*

\*En eventuell uttransportering bes om mulig samordnes med uttransportering av

\*ektefelle/samboer/barn. (Ev. annen informasjon av betydning for uttransportering, se IR-10-11-16)

### 4.20 Vedtakets innhold og generell info:

Beslutninger om avgjørelsesform kan ikke påklages, jf. lovens § 78 sjette ledd.

\*For å oppholde seg og eventuelt arbeide i Norge kreves tillatelse, jf. lovens § 55. Dersom en utlending fortsetter å oppholde seg i landet uten tillatelse etter utreisefristens utløp, kan dette medføre utvisning, jf. lovens § 66 første ledd bokstav a.

\*En eventuell anmodning om omgjøring av vedtaket gir ikke lovlig opphold i Norge. Klageren plikter fortsatt å forlate Norge innen fristen, med mindre UNE informerer om at det er gitt utsatt iverksetting i saken.

\*Kopi av vedtaket er sendt advokat \*. Klageren er dermed underrettet i henhold til forvaltningsloven §§ 12 tredje ledd og 27.

\*Kopi av vedtaket er sendt klageren. Klageren er dermed underrettet i henhold til forvaltningsloven § 27.

\*Kopi av vedtaket er sendt \*(utenriksstasjon) \*som om mulig bes underrette klageren \*(når klageren anses underrettet via advokat/fullmektig:) til orientering.

\*og utstede innreisevisum (kun ved innvilgelse av AT/OT).

\*Om utreisefrist - se IR-10-11-19 om fastsettelse av utreisefrist og underretning av vedtak):

\*(Klager/omgjøringsanmodninger der det er gitt utsatt iverksetting/der UNE skal sette utreisefrist)

Frist for utreise fremkommer av vedlagte følgebrev. Vedtak og følgebrev med utreisefrist er sendt PU for oppfølging.

\*(Klager der det ikke er gitt utsatt iverksetting/der UNE ikke skal sette ny utreisefrist)

Vedtaket er sendt PU for oppfølging. Det vises til tidligere fastsatt utreisefrist. Det er ikke gitt adgang til å oppholde seg i riket mens \*klagen/anmodningen om omgjøring behandles. Klageren oppholder seg derfor ulovlig i riket. Tidligere vedtak kan iverksettes uten ytterligere forvarsel.

\*(Klager i asylsaker der klager også har en utvisningssak, og det er en spesiell grunn til at politiet bør sette utreisefrist - se ovennevnte IR.)

PU er sendt vedtaket for oppfølging. \*Det bes om at PU fastsetter en frist for utreise.»

Kopi av vedtaket er sendt UDI til orientering.

\*(Klager der klageren er uttransportert/der det ikke skal settes utreisefrist)

Vedtaket er sendt UDI til orientering. Kopi av vedtaket er sendt PU til orientering. Det er ikke gitt adgang til å oppholde seg i riket mens klagen behandles. Klageren ble

\*uttransportert/utreisekontrollert til \* og oppholder seg ikke lenger i riket.

Tekstene er godkjent av Ketil etter gjennomgangen av alle standardtekstene.

Forslag: Å endre teksten i favoritt 6201 (brukt av opphold) slik at den blir mest mulig lik tekstene over. IKV

Favoritt 6201 (någjeldende):

\*Vedtaket innebærer at klageren plikter å forlate landet frivillig. Vedtak som innebærer at klageren må forlate riket, innebærer også at klageren må forlate Schengen-området, med mindre klageren har oppholdstillatelse eller annet grunnlag for opphold i et annet Schengen-land, jf. utlendingsforskriften § 17-14a.

Dersom klageren ikke forlater landet frivillig, kan politiet føre klageren ut av riket, jf. lovens § 90.

Utlending som i medhold av utlendingsloven føres ut av Norge, plikter å betale utgiftene ved egen utreise, jf. lovens § 91 første ledd. Utlendingen skal også betale utgifter til vakthold når dette er nødvendig fordi \*hun/han ikke vil forlate riket frivillig. Kravet er tvangsgrunnlag for utlegg, og kan dessuten gi grunnlag for bortvisning ved senere innreise dersom utgiftene ikke er dekket, jf. lovens § 17 første ledd bokstav k. Klageren bes kontakte Politiets

utlendingsenhet (PU), forut for en eventuell ny innreise, for å dekke utgifter som nevnt.

\*Klageren er mindreårig. Politiet er gitt egne retningslinjer for effektivering av vedtak der klageren er mindreårig.

\*Det vises til vedtak i \*ektefellens/samboerens sak, DUF\*

\*En eventuell uttransportering bes samordnet med \*ektefelle/samboer/barn om mulig.\* (Evt. annen informasjon av betydning for uttransportering, se IR-10-11-16)

Det gjøres oppmerksom på at beslutninger om avgjørelsesform ikke kan påklages, jf. lovens § 78 sjettede ledd.

\*(ved regelbundne vedtak) Det gjøres oppmerksom på at en anmodning om omgjøring av et gyldig vedtak bare vil bli realitetsbehandlet dersom den fremsettes innen én måned etter at vedtaket ble fattet. Det er en forutsetning at det fremlegges tilstrekkelig dokumentasjon, som det ikke er nødvendig å etterprøve, på at vilkåret var oppfylt da vedtaket ble fattet. De øvrige vilkårene for tillatelsen må fortsatt være oppfylt.

\*Med mindre det mottas underretning om at det er gitt utsatt iverksetting av et vedtak som er anmodet omgjort, må dette påregnes effektivert dersom klageren ikke har reist ut av landet innen den frist som er fastsatt.

\*Det gjøres særskilt oppmerksom på at utlendinger i henhold til lovens § 55 må ha tillatelse til opphold og arbeid i riket, og at opphold uten tillatelse kan danne grunnlag for utvisning, jf. lovens § 66 første ledd bokstav a.

\*(Om underretning mv – gjelder alle vedtak):

\*Kopi av vedtaket er sendt advokat\*. Klageren anses derved underrettet i henhold til forvaltningsloven §§ 12 tredje ledd og 27.

\*Kopi av vedtaket er sendt klageren. Klageren anses dermed underrettet i henhold til forvaltningsloven § 27.

\*Kopi av vedtaket er sendt \*(utenriksstasjon) (ref.nr.\*) som om mulig bes underrette klageren. \*(når klageren anses underrettet via advokat/fullmektig:) til orientering.  
\*og utstede innreisevisum (kun ved innvilgelse av AT/OT).

\*Om utreisefrist – se IR-10-11-19 om fastsettelse av utreisefrist og underretning av vedtak):

\*(Klager i oppholdssaker der klager også har en utvisningssak, og disse avgjøres samtidig)  
\*politidistrikt \* Politiets utlendingsenhet (PU) er sendt kopi av vedtaket for oppfølging. \*Det bes om at \* politidistrikt \*PU fastsetter en frist for utreise.

\*(Klager i oppholdssaker der klager også har en utvisningssak, men disse ikke avgjøres samtidig)  
Frist for utreise fremkommer av vedlagte følgebrev. Kopi av vedtak og følgebrev med utreisefrist er sendt \* politidistrikt for oppfølging.

\*(Klager/omgjøringsanmodninger der det er gitt utsatt iverksetting/der UNE skal sette utreisefrist)  
Frist for utreise fremkommer av vedlagte følgebrev. Kopi av vedtak og følgebrev med utreisefrist er sendt \* politidistrikt for oppfølging.

\*(klager der det er gitt utsatt iverksetting, men klager har en annen sak til behandling i UDI som gir rett til opphold i riket inntil denne er behandlet)

\*Vedtaket innebærer at klageren ikke er gitt oppholdstillatelse, men at klageren for tiden likevel har rett til opphold i riket i anledning søknad om asyl som er til behandling i UDI. Utfallet av asylsaken vil avgjøre om klageren fortsatt kan oppholde seg i riket.

\*(Klager der det ikke er gitt utsatt iverksetting/der UNE ikke skal sette ny utreisefrist)  
Kopi av vedtaket er sendt Politiets utlendingsenhet (PU)/\*politidistrikt for oppfølging. Det vises til tidligere fastsatt utreisefrist. Det er ikke gitt adgang til å oppholde seg i riket mens  
\*klagen/anmodningen om omgjøring behandles. Klageren oppholder seg derfor ulovlig i riket. Tidligere vedtak kan effektueres uten ytterligere forvarsel.





IDEAS2EVIDENCE  
VILLAVEIEN 5,  
5007 BERGEN  
TLF: 9181797  
post@ideas2evidence.com  
www.ideas2evidence.com