

Sjekkliste for mottak av klage

Vedlegg til Veileder i behandling av klagesaker etter lov om sosiale tjenester i Nav. Internserien 5/2013. Statens helsetilsyn, april 2013.

Henvisninger til de korresponderende punktene i veilederen, samt henvisninger til lovhjemler i lov om sosiale tjenester i Nav og forvaltningsloven (fvl), står i kursiv.

1. Hva som må avklares umiddelbart:

- 1.. om klagen gjelder enkeltvedtak om tjenester etter lov om sosiale tjenester i Nav (*veilederen pkt. 1.1, lov om sosiale tjenester i Nav § 41 annet ledd*)
 - i. Dersom klagen IKKE gjelder enkeltvedtak etter s lov om sosiale tjenester i Nav: få saken på rett spor.
(*veilederen pkt.1.2*)
- 2.. om Fylkesmannen er rette myndighet (*veilederen kap. 2*)
 - i. Skal klagen oversendes et annet fylkesmannsembete?
(*veilederen pkt. 2.1*)
 - ii. Har klagen vært vurdert av Nav-kontoret?
(*veilederen pkt. 2.2*)
- 3.. om de formelle betingelsene for å behandle klagen er til stede (*veilederen kap. 3*)
 - i. klageren må være klageberettiget
(*veilederen pkt. 3.2, fvl § 28 første ledd om part, fvl § 12 første ledd om bruk av fullmektig, lov om sosiale tjenester i Nav § 2 om virkeområde*)
 - ii. klagen må oppfylle form- og innholdsmessige krav
(*veilederen pkt. 3.3, fvl § 32*)
 - iii. klagen må være fremmet innen klagefristen
(*veilederen pkt. 3.4, fvl §§ 29 og 31*)
 - iv. er eventuelle feil eller mangler forsøkt rettet?
(*veilederen pkt. 3.5, fvl § 32 tredje ledd*)
- 4.. om klagen er av en slik art at det må iverksettes umiddelbare tiltak (*veilederen kap. 4*)
 - i. krever saken prioritering, ev. en avgjørelse innen 1-3 dager? Følg kontorets rutine for hastesaker
(*veilederen pkt. 4.1, fvl § 11a*)
 - ii. bør det vurderes å utsette iverksettelsen av Nav-kontorets vedtak?
(*veilederen pkt. 4.2, fvl § 42*)

2. Gjennomgang av klagen

- 1.. Undersøk om saken er tilstrekkelig opplyst eller må det hentes inn mer faktaopplysninger.
(*veilederen pkt. 5.3 og 5.4, fvl §§ 33 femte ledd og 34 annet ledd*)
 - i. Er situasjonen til alle som omfattes av vedtaket, for eksempel barn og unge, belyst?
 - ii. Beskrives både den økonomiske, sosiale og helsemessige situasjonen gjennom saksdokumentene?
Bør det innhentes opplysninger fra andre instanser, for eksempel fastlege, oppfølgingstjenesten i kommunen, dokumentasjon for utgifter? NB: husk at innhenting av opplysninger fra tredjepart krever samtykke fra klageren.
(*fvl § 13, jf. § 13a nr. 1*)
 - iii. Foreligger det en arbeidsevnevurdering som kan ha betydning for saken? Egen vurdering?
 - iv. Er opplysningene og påstandene til klageren og Nav-kontoret tilstrekkelig dokumentert?
 - v. Er alle relevante notater etter kartleggingssamtaler vedlagt? For eksempel kan det være gjort kartlegginger som er dokumentert i Arena, som ikke er lagt ved saken.
- 2.. Dersom det skal innhentes flere opplysninger, ta stilling til hvordan opplysningene skal innhentes. Opplys om hjemmel og tidsfrist for levering av informasjon ved innhenting.
(*veilederen pkt. 5.4.2, fvl § 33 femte ledd*)
 - i. Skal Fylkesmannen innhente selv eller skal Nav-kontoret sørge for innhenting?
 - ii. Bør det etterspørres mer dokumentasjon fra klager selv?
- 3.. Send forvaltningsmelding hvis behandlingstiden forventes å overskride en måned.
(*fvl § 11a annet og tredje ledd*)

3. Følg opp saken for å sikre forsvarlig saksbehandlingstid

- 1.. Purr på dokumentasjon umiddelbart dersom den ikke kommer innen fristen.
(*veilederen pkt. 5.4.2, fvl § 11a første ledd*)
- 2.. Ivareta kravet til forsvarlig saksbehandlingstid ut fra:
 - i. sakens art
 - ii. den samlede saksbehandlingstiden hos Nav-kontoret og Fylkesmannen
 - iii. at 90 prosent av sakene skal være behandlet innen tre måneder
- 3.. Husk klagerens rett til innsyn og til å uttale seg.
(*veilederen pkt. 5.4.3, lov om sosiale tjenester i Nav §§ 42 og 43, fvl § 18*)