



Årsmelding

Byombudet

/ 2021



BERGEN
KOMMUNE

Til Bystyret

I samsvar med Instruks for byombudet i Bergen kommune § 7, gir byombudet med dette melding om sin virksomhet i 2021.

Byombudets instruks følger som vedlegg.

Bergen, mai 2022

Erik Dahl
byombud

Vedlegg

Instruks for byombudet i Bergen kommune

Organisering

Byombudet er opprettet som en permanent ordning av Bergen bystyre og skal påse at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort feil eller urett mot den enkelte innbygger.

Byombudet holder midlertidig til i Magistraten etter utflytting fra Bergen Rådhus. Siden mars 2020 har byombudet i stor grad vært henvist til hjemmekontor i tråd med kommunens anbefalinger /retningslinjer. Det mottas administrative og tekniske støttetjenester fra bystyrets kontor. Byombudet bestod i 2021 av:

Byombud:	Erik Dahl
Rådgiver:	Benedicte Gram-Knutsen
Rådgiver:	Janicke Kilian

Instruks

Hovedinnholdet er følgende:

- Byombudet er bystyrets uavhengige kontrollorgan for den kommunale forvaltning
- Byombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere
- Byombudet skal ha spesielt fokus rettet mot eldre og særlig pleietrengende og barn og unge
- Byombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter
- Byombudet skal informere publikum om regler for kommunal saksbehandling og bistå ved klager
- Byombudet kan ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres

Arbeidsform

Byombudet er etablert som et uavhengig kontrollorgan og skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte innbygger. Det fremgår av instruks for byombudet at i tillegg til den generelle funksjonen overfor hele den kommunale forvaltning skal byombudet ha fokus spesielt rettet mot kommunens eldre og særlig pleie-trengende, barn og unge.

En viktig oppgave ved ombudskontoret er å gi informasjon, råd og veiledning til kommunens innbyggere. Henvendelsene gjelder både klager på kommunens behandling av enkeltsaker og forespørsler av mer generell karakter.

Det er et mål at saker løses på lavest mulig nivå. Det er en akseptert arbeidsform at byombudet tar direkte kontakt med saksbehandler på den aktuelle avdeling. I praksis løses de langt fleste saker på denne måten. Slik tilnæringsmåte forutsetter at man har tillit og respekt for hverandres arbeidsoppgaver.

Byombudet har som sin primære oppgave å ivareta innbyggernes interesser, påse at spille-reglene blir fulgt. Det er samtidig viktig å presisere at byombudet ikke er en partsrepresentant for de som tar kontakt.

I en del konfliktsaker har det vist seg formålstjenlig at byombudet deltar på møte med klager og involvert avdeling med sikte på å løse saken. Byombudets deltakelse i slike møter har medført at saken har fått en løsning som partene kan akseptere.

Dersom det i forbindelse med enkeltsaker oppdages feil/mangler ved rutiner tas dette opp med den avdeling det gjelder. Slike tilbakemeldinger til avdelingene vil være nyttig i forbindelse med kvalitetssikring og arbeid med gjennomgang av rutiner, og vil på den måten få betydning utover løsning av den enkelte sak.

Informasjonsmøter, utadrettet virksomhet

Byombudet er avhengig av en konstruktiv og god dialog med kommunens ulike avdelinger. Tidligere har det vært prioritert oppgave å delta på avdelingsmøter for å orientere om byombudsordningen. Dette har ikke latt seg gjennomføre i 2021 på grunn av Covid – 19 pandemien.

Det er utarbeidet brosjyre som gir nærmere opplysninger om hva byombudet kan hjelpe med. Brosjyren skal være tilgjengelig i kommunens ekspedisjoner som har publikumskontakt. Informasjon om ombudsordningen er også tilgjengelig på kommunens internettsider.

Det foreligger kontaktinformasjon om byombudet på vedtakene som fattes av NAV – sosialtjeneste samt vurderingskontorene innen helse og omsorg. Her opplyses det om at byombudet kan bistå med råd og veiledning samt hjelp til klage.

Fysiske møter med samarbeidspartnere har i liten grad latt seg gjennomføre i 2021. Imidlertid har byombudet hatt dialog med aktuelle aktører i enkeltsaker.

Henverdeler

De fleste som tar kontakt med byombudet gjør dette på telefon eller e-post. En stor del av arbeidet består i å håndtere klager samt gi informasjon, råd og veiledning til enkeltpersoner. På grunn av smittevernhensyn har man i 2021 i stor grad måtte avvike telefonmøte fremfor timeavtale.

Det er en viktig ombudsoppgave å være tilgjengelige for kommunens innbyggere. Byombudet mottok i 2021 ca. 880 henvendelser, av disse resulterte 425 i konkrete saker. Det er kun saker som krever en nærmere oppfølging som inngår i det statistiske materiale. Det har vært en nedgang i henvendelser til byombudet de siste årene. Dette kan ha sammenheng med utflytting fra rådhuset i september 2018, en flytting som gjorde oss mindre tilgjengelig for byens innbyggere. Videre er det grunn til å tro at Covid -19, med nedstenging av samfunnet, har hatt en innvirkning på antall henvendelser.

Vi registrerer en økning i henvendelser fra personer med sammensatte behov. Dette er personer som trenger mer omfattende bistand fra vår side.

Oversikt over saker

Fordeling av behandlede saker mellom byrådsavdelingene 2016 – 2019

	2016	2017	2018	2019
Byrådsavdeling for finans, eiendom og eierskap	19	25	21	26
Byrådsavdeling for helse og omsorg	213	177	200	192
Byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett	15	52	65	40
Byrådsavdeling for byutvikling	62	71	59	58
Byrådsavdeling for klima, kultur og næring	3	2	4	2
Byrådsavdeling for sosial, bolig og inkludering	236	252	257	194
	548	579	606	512

Fordeling av behandlede saker mellom byrådsavdelingene 2020 - 2021

	2020	2021
Byrådsavdeling for finans, næring og eiendom	16	17
Byrådsavdeling for eldre, helse og frivillighet	119	79
Byrådsavdeling for barnehage, skole og idrett	43	44
Byrådsavdeling for klima, miljø og byutvikling	57	53
Byrådsavdeling for kultur, mangfold og likestilling	16	2
Byrådsavdeling for arbeid, sosial og bolig	246	309
	497	504

Tallmaterialet inkluderer tilsynsordning for personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne.

Kommentarer

Innledning

Bergen kommune har i sin virksomhet som sitt viktigste formål å holde seg til lover, forskrifter og vedtak fattet av politiske organ. Det er i denne forbindelse viktig at kvaliteten på saksbehandlingen prioriteres. Gode kunnskaper om kravene blant annet i forvaltningsloven, er viktig for å sikre riktige avgjørelser. Kommunens avdelinger skal gjennom sin saksbehandling ivareta hensynet til god forvaltningsskikk, likebehandling og rettsikkerhet. Byens innbyggere skal ha tillitt til at kommunens styring og inngrep er begrunnet, rettferdig og forutberegnelig.

Når det gjelder saker som anses som enkeltvedtak, er byombudets oppgave først og fremst å orientere om de rettigheter man har som part i saken. De avgjørelser som fattes skal tilfredsstillende visse kvalitetskrav som er nedfelt i lovverket. Særlig gjelder dette krav til begrunnelse, rett til å påklage vedtaket, men også det å gjøre seg kjent med sakens dokumenter, kan være viktig for å få innsikt i grunnlaget for avgjørelsen. Realitetene i saken er det klageinstansen som skal ta stilling til.

For at innbyggerne skal kunne ivareta sine rettigheter kreves det kunnskap om gjeldende regelverk. Lover og forskrifter som har stor betydning for den enkelte innbygger, er økende. Formålet med denne type lovgivningen er i stor utstrekning å fordele goder på en mest mulig rettferdig måte. Samtidig er det en kjensgjerning at en økning i antall rettigheter medfører behov for bistand for å oppnå det man har krav på. Det bør være en offentlig oppgave å sørge for at den enkelte får kunnskap om sine rettigheter uavhengig av om vedkommende har ressurser til dette selv. I denne forbindelse er det positivt at Bergen kommune har ordning med byombud hvor en kan få nødvendig råd og veiledning, og samtidig hjelp til å følge opp sin sak.

Det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner om kommunens saksbehandling basert på de sakene som har vært gjenstand for behandling. Med utgangspunkt i mottatte henvendelser kommenteres noen aktuelle problemstillinger.

Forhold som har gjort seg gjeldende under Covid – 19 pandemien

Bergen kommune har ansvar for å sørge for gode og forsvarlige helse- og sosialtjenester til byens innbyggere. 2021 har i stor grad vært preget av Covid – 19 pandemien og har fått store konsekvenser innenfor de fleste av kommunens ansvarsområder. Det er derfor positivt at Kontrollutvalget i Bergen kommune har gjennomført forvaltningsrevisjoner for å avdekke hvordan kommunens tjenester har fungert for sårbare grupper under pandemien.

Byombudet vil presisere at det ikke er vår oppgave å vurdere smitteverntiltak. Eventuelle lovbrudd knyttet til manglende kommunale tjenester under pandemien er det opp til aktuell tilsynsmyndighet å vurdere nærmere.

Tilgjengelighet

Særlig fokus på tilgjengelighet vil alltid være en viktig ombudsoppgave. Som tidligere år mottar byombudet henvendelser som gjelder dårlig tilgjengelighet. Disse sakene fordeler seg på alle avdelinger med publikumskontakt. Innen helse- og sosialtjenesten er det spesielt viktig med god tilgjengelighet. Videre er det viktig at de som søker hjelp blir møtt med respekt og ellers behandlet på en skikkelig måte.

Utvalg for helse og sosial avholdt i mai 2021 høring om sosiale tjenester. Bakgrunnen for høringen var forvaltningsrevisjon fra Deloitte om sosiale tjenester under Covid – 19 pandemien. En av hovedkonklusjonene var at fysisk nedstenging av publikumsmottak og mulighet for fysiske møter hadde redusert tilgjengeligheten til tjenestene for sårbare grupper. Samtidig ble det pekt på at for noen brukergrupper hadde omlegging gjort tjenestene mer tilgjengelig enn før ved at det var lettere å komme i kontakt med NAV på telefon og mange oppgaver ble løst digitalt.

Sosialtjenesteloven er samfunnets sikkerhetsnett og skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer som har behov for sosiale tjenester, er ofte i en vanskelig livssituasjon og behovet for hjelp kan være akutt. Det er derfor viktig at kommunen sikrer tilgjengeligheten for tjenestene. Personer med et hjelpebehov skal kunne henvende seg til NAV – sosialtjeneste for å legge frem sin sak, stille spørsmål, få informasjon og veiledning og eventuelt hjelp til å fylle ut søknad. Ikke alle med behov for sosiale tjenester mestrer språk og digitale løsninger.

Det er av stor betydning for sårbare mennesker at de kan ta kontakt med NAV uten timeavtale. Dette kan være personer som ikke har tilgang til telefon eller PC, samt rusmisbrukere som ikke klarer forholde seg til timeavtaler.

Byombudet mener det er særdeles viktig å videreføre kundemottak for drop- in henvendelser ved alle NAV – kontorene i Bergen.

NAV har etablert kontaktsenter hvor alle henvendelser på telefon håndteres gjennom landsdekkende ordning. Byombudet mottar henvendelser fra brukere som ikke når frem med sine spørsmål til sitt NAV kontor og heller ikke blir kontaktet igjen innen de frister som foreligger.

Innbyggerservice

Innbyggerservice er kommunens sentrale servicetorg og ansikt utad, med sentralbordtjeneste og publikumsmottak som viktige ansvarsområder. På innbyggerservice får man veiledning og bistand til å søke om kommunale tjenester, samt hjelp til å finne relevant informasjon på kommunens nettsider.

I senere år er det et utviklingstrekk at kommunale etater avvikler egne ekspedisjonstjenester og at disse oppgavene overføres til Innbyggerservice. Et eksempel er Boligetaten som har ansvar for kommunale utleieboliger, statlig- og kommunal bostøtte. I denne brukergruppen er det ofte stort behov for bistand i søknadsprosessen.

I det videre arbeidet med å utvikle Innbyggerservice er det viktig at de som er i førstelinje har nødvendig kompetanse til å gi råd og veiledning. Videre bør man se nærmere på utforming av selve kundemottaket for å sikre at sensitiv informasjon og personvern hensyn blir ivarettatt på en god måte.

Ulovlighetsoppfølging

Det følger av plan- og bygningsloven at Bergen kommune er pålagt å føre tilsyn med at regelverket overholdes. Reglene om ulovlighetsoppfølging skal sikre etterlevelse og respekt for bestemmelsene samt ivareta borgernes tillitt til forvaltningen.

Byombudet har også vært involvert i saker hvor det er gitt pålegg om retting og dagsmulkt. Typisk i slike saker er at det foreligger et høyt konfliktnivå og en lite konstruktiv dialog mellom partene. Den private part opplever ofte kommunen som en motpart som viser liten vilje til å finne en fornuftig løsning på saken. Byombudet mener Plan- og bygningsetaten i større grad bør gi råd og veiledning på hva som skal til for å få tiltak inn i lovlige former.

Særlig om strandsonesaker

Det har siste år vært mye oppmerksomhet om strandsonesaker. Berørte eiere av strandeierdommer, som har fått pålegg om retting, har stått frem med sine historier. Mange opplever usikkerhet og fortvilelse over situasjonen og har følt seg rettsløse i møte med kommunen. Byombudet har mottatt en del henvendelser fra innbyggere og for øvrig fulgt diskusjonen som har vært i det offentlige rom. Det ble også avholdt seminar om tema i utvalg for miljø og byutvikling. Her kom det frem mange viktige momenter som må tas med i vurdering av den enkelte klagesak som kommer til behandling.

Når Bergen kommune gir pålegg om retting av tiltak, som ble etablert for mange år siden, må det forventes at man er sikker på at avgjørelsen er riktig. Det finnes eksempel på at så ikke er tilfelle, og det kan være grunn til å stille spørsmål om dette også gjelder for andre saker.

I det videre arbeidet med tilsynssaker på gamle tiltak er det viktig at sakene belyses ut fra de forhold som gjorde seg gjeldende på etableringstidspunktet. Både det arkivfaglige,

rettshistoriske, forvaltningshistoriske forutsetninger må tillegges stor vekt i vurderingen. Tilsynsavdelingen må i større grad sette seg inn i den praksis som rådet på den tiden tiltakene ble etablert.

Når det gjelder brygger og flytebrygger etablert før 1985 er det mye som tyder på at disse ikke var søknadspliktige, men kun meldepliktige. Det forhold at det finnes få spor i arkivene etter slike meldinger betyr ikke at de var ulovlig oppført og må fjernes. Det vil i tilfelle være i strid med forholdsmessighetsprinsippet i forvaltningen og folks alminnelige rettsoppfatning.

Innbyggere som får varsel om pålegg om retting ser seg ofte tjent med å engasjere advokat for å ivareta sine interesser. Byombudet er bekymret for at de som ikke har økonomiske ressurser til slik bistand og ser at dette kan være avgjørende for utfallet av klagesaken. Videre er det et viktig prinsipp i forvaltningen at like saker behandles likt og legger til grunn at man har særlig fokus på dette i behandling av den enkelte klagesak.

Barnevernets rolle - foreldrekonflikt

Byombudet blir tidvis kontaktet av foreldre som er i konflikt med hverandre. Vi har de siste årene registrert en økning av denne type henvendelser.

Uenighet rundt barnefordeling og samvær reguleres av barneloven og kan om partene ikke kommer til enighet løses i retten. Det som kjennetegner disse henvendelsene, er at den ene eller begge parter ønsker å involvere barnevernet til støtte for sin sak. Byombudet kontaktes gjerne av den ene part som ønsker å klage på barnevernet, da det oppleves at tjenesten i liten grad gir parten støtte. Både barnevernet og Byombudet må være aktsom i denne type saker, slik at vi ikke blir partsrepresentant for en av foreldrene.

I de tilfellene barneverntjenesten mottar bekymringsmelding som har bakgrunn i en konflikt mellom foreldrene, må meldingen behandles på samme måte som enhver annen melding i den avklarende fasen. Barneverntjenesten kan ikke avvise en melding med den begrunnelse at konflikter mellom foreldrene faller utenfor barneverntjenestens ansvar. Barnevernets utfordring i disse sakene er høyt konfliktnivå og gjensidige anklager som gjør det vanskelig for tjenesten å få kartlagt faktum og forholdene rundt barnet. Foreldrekonflikter utvikler seg gjerne til å bli både ressurs og tidkrevende for barneverntjenesten. Det er vanskelig for saksbehandler å være nøytral mellom foreldre som anklager hverandre. Det stilles høye krav til tjenestens profesjonalitet og kompetanse i denne type saker. Imidlertid vil konfliktnivået kunne være så høyt at barnevernet faktisk må ta en rolle. Dette for å bistå barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling.

I de sakene Byombudet har fulgt det siste året ser vi en tjeneste med en bedre og mer profesjonell tilnærming enn tidligere. Byombudet er av den oppfatning at tjenesten er mer bevist sin rolle og sitt handlingsrom. Ombudet har hatt et godt samarbeid med barneverntjenesten i denne type saker.

Mindreårige flyktninger og familiegjenforening

I Bergen kommune er hovedregelen at oppfølgingen fra barnevernet opphører dersom den mindreårige flyktningen får familiegjenforening. I disse tilfellene trekker barnevernet seg ut 3 mnd. etter at barnet/ungdommens omsorgsperson har ankommet. Familien vil ved ankomst komme inn under introduksjonssenterets program. Praktisk bistand og miljøterapeut er i liten grad en del av programmet. Dersom familien har behov for hjelp er det få instanser som kan bistå. Det som tilbys dem er fragmentert og mange har kontakt med både Introduksjonssenteret, NAV og Boligetaten. Det er vanskelig for nyankomne å orientere seg og i noen tilfeller blir det utfordrende når tjenestene ikke samhandler i tilstrekkelig grad.

Dette medfører utfordringer både for de nyankomne, men også for ungdommen som plutselig får ansvar for en familie. Foreldrenes språkvansker, forventninger og kulturbakgrunn kan føre til at en gjenforening blir belastende for den mindreårige flyktningen. Foreldrene har forventninger til at den unge ordner opp, noe som fort kan gå på bekostning av skole, integrering, lærlingeplass og egne forpliktelser. Rollene er snudd på hodet og barnet/ungdommen får et overordnet ansvar for en hjelpetrengende familie. Når barnevernet i denne fasen avslutter sitt oppdrag står ungdommen alene uten noen oppfølging i en kritisk fase.

Tilsynsordning for personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne

Bergen kommune har etablert en tilsynsordning rettet mot personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne. Ordningen er en integrert del av byombudets virksomhet og har en egen rådgiver i 100 % stilling. Rådgiver mottar henvendelser fra brukere, pårørende og verger. Med utgangspunkt i henvendelsene blir det gitt råd, veiledning og bistand til søknadsskriving og eventuell klage. Rådgiver deltar også på ulike møter mellom bruker/pårørende og tjenestene. Deltakelse på møter kan dempe konfliktnivå og bidra til at saker finner sin løsning.

Brukerorganisasjonene er viktige samarbeidspartnere til ordningen. Behandlede saker i tilsynsordningen inngår i byombudets tallmateriale for 2021.

Ergo- og Fysioterapitjenesten - søknad om hjelpemidler

Dersom man skal søke om hjelpemidler fra NAV må søknaden utformes i samråd med kommunal ergoterapeut. Byombudet har gjennom enkelthenvendelser avdekket kapasitetsproblemer. Fra innbyggerne tar kontakt til de blir tildelt avtale med tjenestens ergoterapeut kan det i mange tilfeller ta uforholdsmessig lang tid. Byombudet har eksempler på at søknader sendt inn i oktober 2021 står ubehandlet i april 2022. For dem det gjelder er dette uholdbart da bistand fra ergoterapeut bare er første trinn i en lengre prosess.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Byombudet har gjennom henvendelser på BPA sett at saksbehandlingstiden har vært svært lang. Det har gjerne gått fem måneder fra søknadstidspunkt til vedtak foreligger, dette uten at det blir sendt ut foreløpig svar jf. forvaltningsloven § 11 a. En slik praksis er utilfredsstillende og fører til vedvarende usikkerhet og manglende forutsigbarhet for søker.

I sakene ser ombudet at kommunen ikke vurderer søkers individuelle behov med tanke på tildelte timer til trening, fritid og sosiale aktiviteter. Kommunen viser til at 10 timer er normen, uavhengig av søkers alder og personlige behov.

Byombudet mener også at det i noen av vedtakene foreligger mangelfull begrunnelse. Det blir vanskelig for søker å vurdere om vedtaket skal påklages når det i begrunnelsen ikke fremkommer hva som er vektlagt. Ettersom det i denne type saker utøves et betydelig skjønn er det ekstra viktig at vurderingsgrunnlaget er tydelig.

Avlastning og barnebolig

Som tidligere år er avlastning et tema som går igjen når foreldre tar kontakt med tilsynsordningen. Nytt av året er at det har vært flere henvendelser med ønsker om barnebolig. Dette er foreldre som opplever at de i årevis har fått for lite hjelp og avlastning.

Autismespekterdiagnoser (ASD)

De siste årene har det vært en økning i antall henvendelser til Byombudet som dreier seg om manglende og mangelfulle tjenester til personer med diagnose innen autismespekteret. Stadig flere personer i Norge får en slik diagnose. Flere får ikke diagnosen før i voksen alder. I tillegg til ASD har mange også nevroutviklingsforstyrrelser som utviklingshemming og/eller ADHD. I tillegg er det en overhyppighet av psykiske lidelser som angst og depresjon hos personer med ASD.

Det er i dag diagnose som bestemmer hvem som skal yte tjenester til personer med ASD i Bergen kommune. Dette gjenspeiles også i tilbudene. I kommunen er ansvaret for hjelpen til personer med ASD tildelt ulike etater. Der det også foreligger en utviklingshemming, har personene rett på hjelp fra Etat for tjenester til utviklingshemmede. For dem som ikke har denne tilleggsdiagnosen, kommer hjelpen fra Etat for barn og familie frem til de fyller 18 år. Deretter er det Etat for psykisk helse og rustjenester som har ansvaret. Det er særlig personer i den siste gruppen som sliter med å få adekvat hjelp. Mange personer med ASD har minst like store hjelpebehov som mange med utviklingshemming. Tilbakemeldingene fra deler av hjelpeapparatet i kommunen har ofte vært at «vi har ikke tilbud som passer denne gruppen».

Vedlegg:

INSTRUKS FOR BYOMBUDET I BERGEN KOMMUNE

Vedtatt av Bergen bystyre 16. desember 2002

§ 1 Formål

Byombudet skal, som uavhengig kontrollorgan på vegne av bystyret, arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte borger og at kommunens ansatte og andre som virker i kommunens tjeneste, ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter overfor kommunens innbyggere.

§ 2 Arbeidsområde

Byombudets arbeidsområde omfatter den kommunale forvaltning og alle som virker i dens tjeneste, med unntak av avgjørelser som treffes av bystyret.

Byombudet har hele byens befolkning som målgruppe og skal ha fokus spesielt rettet mot kommunens eldre og særlig pleietrengende og barn og unge.

Bystyret fastsetter instruks for byombudets virksomhet. For øvrig utfører Byombudet sitt arbeid selvstendig og uavhengig av kommunen.

§ 3 Arbeidsoppgaver

Byombudet skal informere publikum om regler for kommunal saksbehandling, herunder klageordninger. I den utstrekning det er ressurser til det, skal Byombudet bistå ved utforming og ekspedisjon av klager.

Publikum kan klage til Byombudet over så vel saksbehandlingen som vedtak i en sak. Gjelder klagen vedtak i en sak, skal den administrative klageadgangen være utprøvd før Byombudet kan behandle klagen. Byombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos Sivilombudsmannen eller som står for eller har vært behandlet av domstolene.

Byombudet kan etter henvendelse eller av eget initiativ ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres direkte med den instans forholdet gjelder.

I den utstrekning det er ressurser til det, skal Byombudet drive oppsøkende virksomhet for å kartlegge problemer prioriterte brukergrupper møter i den kommunale forvaltningen.

§ 4 Rett til opplysninger

Forvaltningen har rett og plikt til å legge frem alle dokumenter for Byombudet, innenfor de rammer Forvaltningsloven og Offentlighetsloven setter.

Byombudet kan ikke informere klageren om andre dokumenter enn de klageren har adgang til etter Forvaltningsloven eller Offentlighetsloven.

§ 5 Uttalelser fra Byombudet

Det forvaltningsorgan eller vedkommende saken gjelder, skal alltid gis anledning til å uttale seg før Byombudet gir uttalelse.

Byombudet kan påpeke at det er gjort feil eller utvist forsømmelige forhold i den kommunale forvaltning. Byombudets uttalelse er av rådgivende karakter.

Byombudet skal underrette dem saken gjelder om resultatet av byombudets behandling. Byombudet kan også gi overordnet forvaltningsorgan slik underretning. Byombudet avgjør selv om, og hvilke form, offentligheten skal meddeles behandlingen av en sak.

§ 6 Taushetsplikt

Byombudet har taushetsplikt i samsvar med Offentlighetsloven og Forvaltningslovens bestemmelser. Taushetsplikten varer også ved etter byombudets fratreden.

§ 7 Årsmelding

Byombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret innen utgangen av mars hvert år. Dersom det er oppdaget mangler ved klageordninger, saksbehandlingsrutiner eller annen kommunal praksis, bør Byombudet peke på dette i meldingen. Meldingen bør videre inneholde en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som Byombudet mener har alminnelig interesse.