



Til: Byrådsavdelingene, etatene, bydelene og kommunale foretak
Fra: Byrådslederens kontor
Saksbeh.: Karl Olav Hovland
Telefon: 23 46 12 62

Saksnr.: 201605481-2
Arkivkode: 024
Utsendt dato: 19.01.2017
Gjelder fra: 01.01.2017
Gjelder til:
Erstatter: 9/2016

BEHANDLING AV KLAGER TIL OSLO KOMMUNES KLAGENEMNDER

I rundskrivet formidles reglement og instruks for saksbehandling av klager til Oslo kommunes klagenemnd og Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede.

Fra 01.01.2017 er det innført tidsfrister for saksbehandling i første instans, jf. byrådssak 1111/16 og punkt 4.1 nedenfor.

Reglementene og instruksene følger vedlagt:

- Reglement for Oslo kommunes klagenemnd
- Reglement for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede
- Instruks for sekretariatet for Oslo kommunes klagenemnd
- Instruks for førsteinstansens behandling av klager til Oslo kommunes klagenemnder.

Rundskrivet, reglementene og instruksene er også publisert i kommunens Regelverksdatabase.

På [Oslo kommunes klagenemnds hjemmeside](#) er det opprettet et arkiv med lenker til klagenemndas møtedokumenter, dvs. saksliste og protokoll for saker som ikke er unntatt offentlighet, i tråd med kommuneloven § 32 nr. 3. I tillegg er det lagt ut en liste over de typer enkeltvedtak som kan påklages til Oslo kommunes klagenemnd. Listen oppdateres etter innspill fra byrådsavdelingene. Den er ikke uttømmende.

Det vil bli opprettet tilsvarende side for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede.

1. Oslo kommunes klagenemnder

Oslo kommunes klagenemnder er klageinstans etter forvaltningsloven § 28 andre ledd, jf. punkt 2 nedenfor. I bystyresak 8/93 ble det første gang opprettet to særskilte klagenemnder: Oslo kommunes klagenemnd og Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede. Nemndene velges av bystyret for hver valgperiode.

Gjeldende Reglement for Oslo kommunes klagenemnd ble vedtatt i bystyresak 403/04. Reglementet for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede ble vedtatt i bystyresak 441/11.

Klagenemndenes virksomhet er regulert i kommuneloven, forvaltningsloven og gjennom bystyrets vedtak¹. Bystyret har vedtatt et reglement for Oslo kommunes klagenemnd som gir en samlet oversikt over nemndas virksomhet² (vedlegg 1). I tillegg til regler om oppnevning og kompetanse, har reglementet bestemmelser om nemndas sekretariat og saksbehandlingen. Bystyret har også vedtatt reglement for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede³ (vedlegg 2).

Med hjemmel i reglementet har Oslo kommunes klagenemnd gitt en instruks for sekretariatets saksbehandling (vedlegg 3). Instruksens bestemmelser er i samsvar med forvaltningslovens saksbehandlingsregler, bystyrets vedtak og den praksis som er etablert. Formålet med instruksjonen er å effektivisere klagesaksbehandling og sikre ensartet og korrekt behandling av klagen, samt å klargjøre sekretariatets ansvar for arbeidet med klagesakene. Klagenemnda kan også instruere sekretariatet i behandlingen av den enkelte klagesak.

Det er gjennomført enkelte endringer i reglementer og i instruks for å få ned saksbehandlingstiden i klagesaker. Det er blant annet innført tidsfrist for behandling av klager i faglig sekretariat og førstinstansen, samt forenklede rutiner. Det er vedtatt mindre endringer i reglementene⁴, i instruksjonen til Oslo kommunes klagenemnd⁵, og vedtatt ny instruks for klagesaksbehandling i førstinstansen⁶ (vedlegg 4).

2. Hvilke enkeltvedtak kan påklages til klagenemndene

Oslo kommunes klagenemnd behandler klager over enkeltvedtak fattet av instanser i Oslo kommune hvis ikke:

- særlov fastsetter annen klageinstans
- bystyret har lagt avgjørelsesmyndighet til annen særskilt klageinstans
- departementet er klageinstans etter forvaltningsloven § 28 annet ledd siste setning.

Klager på vedtak i transportsaker (TT-saker og HC-parkering) for forflytningshemmede behandles av Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede.

Hvorvidt et vedtak er enkeltvedtak følger av forvaltningsloven § 2 b. Som nevnt ovenfor, ligger det en liste på Oslo kommunes klagenemnds hjemmesider over de enkeltvedtak som skal behandles av nemnda. Om andre vedtak enn de som fremgår av listen kan anses som enkeltvedtak, må vurderes konkret under forberedelsen av en eventuell klage. Som regel vil førstinstansen ha tatt stilling til om det foreligger et enkeltvedtak forut for en eventuell klage, det vises her til kravet om underretning om klageadgang i forvaltningsloven § 27 tredje ledd.

3. Sekretariat for klagenemndene

Byrådsavdelingene er faglig sekretariat for Oslo kommunes klagenemnd. Nemnda kan – etter forslag fra byrådet – bestemme at andre instanser skal være faglig sekretariat. Klagenemnda har i sak 66/13 bestemt at Velferdsetaten er faglig sekretariat for deler av saksområdet til Byrådsavdeling for eldre, helse og sosiale tjenester, jf. byrådssak 1104/12.

¹ Bystyrets vedtak 519/96

² Bystyrets vedtak 403/04 og 367/06

³ Bystyrets vedtak 441/11

⁴ Bystyrets vedtak 317/15

⁵ Klagenemndas sak 620/2015

⁶ Byrådssak 1111/16

Det er videre vedtatt at Bystyrets sekretariat er teknisk sekretariat for Oslo kommunes klagenemnd og faglig sekretariat dersom en byrådsavdeling har avgjort saken i første instans, eller er inhabil til å forberede saken.

Velferdsetaten er både faglig og teknisk sekretariat for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede, jf. byrådssak 1054/15. Dersom Velferdsetaten er inhabil, er byrådsavdelingen faglig sekretariat.

De faglige sekretariatene har ansvar for å forberede klagesakene og foreslå vedtak for klagenemnda.

Byrådsavdelingene, Velferdsetaten og Bystyrets sekretariat er som sekretariat for nemndene en del av klageinstansen. Sammen med nemndene har de ansvaret for at klageinstansens plikter etter forvaltningsloven § 33 siste ledd, jf. § 34, blir ivaretatt.

4. Førsteinstansens behandling av klagesaken

I underretningen om sitt vedtak skal førsteinstansen gi opplysning om klageadgang, klagefrist, klageinstans og fremgangsmåte ved klage i samsvar med forvaltningsloven § 27 tredje ledd.

Forvaltningsloven §§ 32 og 33 har bestemmelser om hvilket ansvar som hviler på den instans som har truffet vedtaket når det klages. Førsteinstansen skal ta imot klagen og påse at den er i samsvar med § 32 og eventuelt hjelpe klageren med å få den i samsvar med lovens krav. Førsteinstansen har også ansvar for å forberede oversendelse av klagesaken i samsvar med § 33 og oversende saken til faglig sekretariat.

4.1 Når klagen kommer inn til førsteinstansen

Førsteinstansen må ta stilling til om de formelle vilkårene for at klagen kan fremmes er til stede. Det følger av forvaltningsloven §§ 29 – 32, jf. § 33 annet ledd siste punktum. Hvis klagen skal tas til realitetsbehandling, skal saksbehandlingen starte så snart som mulig. Plikten til å gi foreløpig svar følger av § 11.

Hvis klagen ikke tas til realitetsbehandling, må førsteinstansen fatte vedtak om å avvise klagen. Slike vedtak regnes som enkeltvedtak etter § 2 tredje ledd og kan påklages av parten.

Det er vedtatt ny instruks⁷ for førsteinstansens klagebehandling som skal bidra til kortere saksbehandlingstid i klagesaker:

- 1) Førsteinstans skal som hovedregel innen 14 dager fra mottak av klage vurdere om det er behov for flere opplysninger fra klager, om det er grunnlag for at klagen skal avvises, eller vurdere spørsmål om oppreising for oversittelse av klagefrist.

Dersom det er begjært oppsettende virkning av et vedtak, skal førsteinstansen snarest mulig ta stilling til begjæringen. Hvis begjæringen avslås, skal førsteinstans snarest mulig oversende innstilling og forslag til beslutning til faglig sekretariat.

⁷ Byrådssak 1111/16 Instruks for førsteinstansens behandling av klagesaker til Oslo kommunes klagenemnd og Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede

Dersom det er behov for tilleggsopplysninger, gis klager 14 dagers frist til å sende inn de etterspurte opplysningene.

Når klagen er tilstrekkelig belyst, skal førsteinstans innen 14 dager etter fristens utløp sende innstilling til faglig sekretariat.

Tidsfristene kan unntaksvis fravikes dersom det foreligger særlige forhold i klagesaken som medfører at saksbehandlingstiden bør utvides.

2) Det skal føres restanselister for klagesaker til klagenemndene.

Tidsfristene kan unntaksvis fravikes dersom det foreligger særlige forhold i klagesaken som medfører at saksbehandlingstiden bør utvides, f.eks. hvor man vurderer prioritering mellom flere klagesaker.

14 dagers tidsfrist passer heller ikke for sakstyper som er en del av en større klagesak, f.eks. en byggesak hvor det kan klages på både dispensasjonsforhold fra arealplan (til kommunens byutviklingskomite og videre til Fylkesmannen), forhold etter plan- og bygningslovens materielle bestemmelser (direkte til Fylkesmannen) og vedtak etter veglova om avkjørsel (til Oslo kommunes klagenemnd).

Tidsfristene passer heller ikke for saker der det er byråden som har fattet vedtaket i første instans. I disse tilfellene vil klagen ofte være sendt en underliggende etat med fagansvar som foretar en første vurdering av denne. Deretter sendes klagen byrådsavdelingen til en ny vurdering. Sistnevnte kan ha et annet syn enn etaten på om saken for eksempel er godt nok opplyst.

Tidsfristene vil som hovedregel sikre at komplette klagesaker skal behandles innen fire uker i førsteinstans, mens klagesaker som må opplyses nærmere skal behandles innen seks uker.

4.2 Førsteinstansens egen vurdering av saken

Når en klage er innkommet, skal førsteinstansen foreta de undersøkelser som klagen gir grunn til, jf. § 33.

Dersom saken ikke er tilstrekkelig opplyst, må førsteinstansen henvende seg til klager og be om tilleggsopplysninger. Selv om førsteinstansen ikke mottar tilleggsopplysningene, vil ikke manglende opplysninger være grunn til å avvise saken. Saken må behandles og vurderes ut fra de opplysningene som foreligger.

Førsteinstansen skal på grunnlag av anførslene i klagen og eventuelle nye opplysninger vurdere om det opprinnelige vedtaket skal opprettholdes, oppheves eller endres til gunst for klageren, jf. § 33 annet ledd. Dersom førsteinstansen treffer slikt nytt vedtak, er dette et nytt vedtak som også kan påklages. I underretningen om det nye vedtaket må det gis underretning om klageadgangen i samsvar med § 27 tredje ledd.

Hvis førsteinstansen opprettholder sitt opprinnelige vedtak, skal saken oversendes klageinstansen uten ugrunnet opphold.

4.3 Saksfremstilling til klagenemndenes faglige sekretariat

Når saken sendes klageinstansen (faglig sekretariat) må førsteinstansen lage en saksfremstilling som skal inneholde følgende:

- En kort oppsummering av vedtaket som er påklaget.
- En avklaring av om vilkårene for å behandle klagen er oppfylt. Saksfremstillingen skal inneholde en vurdering av:
 - om avgjørelsen er et enkeltvedtak med klageadgang, og om klagenemnda er riktig klageinstans, jf. § 28
 - om klagefristen er overholdt, jf. § 29 og evt. vurdering av at klagen er gitt oppsettende virkning, jf. § 31
 - om klagen er underskrevet av parten eller dennes fullmektig, jf. § 32
 - om det foreligger øvrige grunner som kan føre til avvisning, jf. § 32.
- En kort redegjørelse av de rettsregler som er av betydning for avgjørelsen av saken. Tolkningen av disse skal fremkomme av saksfremstillingen.
- En kort redegjørelse av faktum i saken. Det må redegjøres for nye fakta og anførsler dersom dette er fremsatt i forbindelse med klagen.
- Klagers anførsler og begrunnelser skal fremkomme tydelig. Om disse er omfattende, er et sammendrag tilstrekkelig. Til sammendraget skal det knyttes en presis henvisning til vedlegg (nummer, sidetall og avsnitt).
- Førsteinstansen skal vurdere de faktiske, rettslige og skjønnsmessige sidene ved klagesaken og bør så vidt mulig gi en kort konklusjon eller anbefaling om sakens utfall. Det må tydelig fremgå at eventuelle nye opplysninger og endrede faktum etter søknadsbehandlingen er vurdert, men ikke funnet tilstrekkelig for omgjøring.
- Kort konklusjon eller anbefaling om sakens utfall.

Førsteinstansens vedtak skal følge som vedlegg til saken. Mengden vedlegg for øvrig må avpasses den enkelte sak og være relevante for avgjørelsen av den konkrete saken.

Førsteinstansen oversender klagen uten ugrunnet opphold til den byrådsavdeling som er faglig sekretariat, eller til Velferdsetaten i de saker den er faglig sekretariat. Der hvor Bystyrets sekretariat er faglig sekretariat, sendes saken direkte. Klager orienteres om oversendelsen ved kopi av saksfremstillingen.

5. Førsteinstansens ansvar etter klagenemndas behandling av klagen

Teknisk sekretariat sender melding om klagenemndas vedtak til sakens parter med kopi til faglig sekretariat og førsteinstans.

Klagenemndas vedtak kan resultere i følgende:

- Nemnda har opprettholdt vedtaket i førsteinstansen.

- Nemnda har avvist klagen.
- Nemnda har opphevet vedtaket i førsteinstansen og sender saken tilbake til ny behandling. Saken må uten ugrunnet opphold behandles på ny. Den må forberedes på vanlig måte, og det må fattes nytt vedtak i samsvar med klagenemndas vedtak.
- Nemnda har truffet nytt vedtak som innebærer hel eller delvis omgjøring. Vedtaket må iverksettes.

Klageinstansens vedtak i klagesak kan ikke påklages, unntatt i tilfeller som nevnt i § 28 tredje ledd, jf. fjerde ledd.

6. De faglige sekretariatene og Byrådslederens kontors rolle

De faglige sekretariatenes ansvar er definert i reglementene. Oslo kommunes klagenemnd har i tillegg gitt nærmere omtale i instruks for sekretariatet. I tillegg til saksbehandlingen av den enkelte klagesak, har det faglige sekretariatet ansvar for å orientere nemndene i samsvar med reglementene.

I bystyresak 317/15 ble det vedtatt endringer i Instruks for Oslo kommunes klagenemnd punkt 4 og vedtatt nytt kapittel 7A i Reglement for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede. Endringene skal bidra til kortere saksbehandlingstid i klagesaker. For de faglige sekretariatene er det innført tidsfrister for saksbehandlingen av klager, jf. instruks for førsteinstansens klagebehandling (vedlegg 4). En klage skal som hovedregel vurderes innen 14 dager fra mottak. Der det er behov for tilleggsopplysninger, gis klager 14 dagers frist til å utfylle klagen. Når klagen er tilstrekkelig belyst, skal faglig sekretariat innen 21 dager sende saken med innstilling til Oslo kommunes klagenemnd/ Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede.

Byrådslederens kontor har et særskilt ansvar for forvaltningsloven, og har ansvar for å koordinere arbeidet i de faglige sekretariatene, blant annet ved å ta opp generelle saksbehandlingsspørsmål og bistå ved tolkning av slike spørsmål.

Tale Teisberg
kommunaldirektør

Helene Sverdrup Sevre
konst. seksjonssjef

Godkjent og ekspedert elektronisk

- Vedlegg:**
1. Reglement for Oslo kommunes klagenemnd
 2. Reglement for klagenemnda for transportsaker
 3. Instruks for sekretariatet for Oslo kommunes klagenemnd
 4. Instruks for førsteinstansens behandling av klagesaker til Oslo kommunes klagenemnder