

## Ombudsrollen – håndtering av innspill og klager

Revidert 6.3.2018, enstemmig i møte med de politiske gruppeledere

Politikere får mange henvendelser fra innbyggere og ansatte angående tjenesteproduksjon og opplevd kvalitet. Både politikere og administrasjon er opptatt av å levere gode tjenester til våre innbyggere. Det er derfor viktig at tilbakemeldinger blir håndtert på en måte som gjør at vi kontinuerlig kan forbedre oss, og at dette skjer i betryggende rammer for alle parter.

Vi må sikre at innspillene kommer fram til den som kan gjøre noe med saken. For at tilbakemeldinger skal bidra til forbedring, må de være konkrete. Generelle utsagn er vanskelig å følge opp.

Dette kan gjøres ved å veilede innbygger/ansatt:

- Oppfordre vedkommende til å ta kontakt med virksomheten.
- Informere om klage-/innspillsmulighet på kommunens hjemmeside
- Informere om varslingsrutiner for ansatte og avvikssystem  
(under *For ansatte* på kommunens hjemmeside)

Alternativt kan politiker henvende seg til kommunen v/ordfører og rådmannen:

- E-poster/brev videresendes til ordfører og rådmannen, med informasjon til innmelder om at dette blir gjort.

Videreformidle muntlige innspill, helst skriftlig som notat til ordfører og rådmannen

### Møter

Når det er behov for å få opplyst saken og avklare eventuelle misforståelser kan det være hensiktsmessig med et møte. Politiker bør da opptre slik at han/hun ikke oppfattes som part i saken. Politiker vil i slike møter ikke ha tilgang på taushetsbelagte opplysninger.

### Politiker som representant for part i saken

I noen tilfeller blir politikere bedt om å representere en innbygger for å vinne fram med en sak mot kommunen. Det må da foreligge fullmakt fra innbyggeren.

Politiker vil som fullmektig få tilgang på taushetsbelagte opplysninger, og vil ha taushetsplikt overfor andre (også politikere) på linje med ansatte i administrasjonen.

Dersom politikeren har engasjert seg som fullmektig for en part vil politikeren anses som inhabil, dersom politisk nivå skal treffe avgjørelser i saken.

### Journalføring

For innspill/klager gjelder vanlige regler for journalføring.

### Tilbakemelding

Politikere vil normalt informeres om videre håndtering av saken.

### Vedlegg

Se vedlagte notat fra KS Advokatene: Politikerens rolle i enkeltsaker.