

\*svar obligatorisk  
^flere svar mulig

Spørsmål	Svaralternativ
<u>Generelt</u>	
1. Fylke: *	Nedtrekksmeny med alle fylker
2. Kommune/bydel: *	Fritekst
3. Har dere noe system for å holde oversikt over antall vedtak som dere fatter? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, i fagsystem (Gerica e.l.)</li><li>• Ja, manuelt system i kommunen/bydelen</li><li>• Har ikke noe system som gir oversikt</li></ul>
4. Hvor mange vedtak om nødvendige helse- og omsorgstjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven fattet dere i 2022?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
5. Hvor mange vedtak om brukerstyrt personlig assistanse (BPA) fattet dere i 2022?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
<u>Antall klager i perioden 1. januar 2022–31. desember 2022</u>	
6. Har dere noe system for å holde oversikt over antall klager dere mottar og behandler til enhver tid? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, i fagsystem (Gerica e.l.)</li><li>• Ja, i manuelt system i kommunen/bydelen</li><li>• Har ikke noe system som gir oversikt</li></ul>
7. Hvor mange klager mottok dere i 2022?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
8. Hvor mange av klagene dere mottok i 2022 var knyttet til brukerstyrt personlig assistanse (BPA)?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
9. Hvor mange klager behandlet dere i 2022 (hvor dato for utfallet av klagesaken hos dere var i 2022)?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
10. Blant klagene som ble behandlet i 2022, i hvor mange saker ga dere klager medhold/delvis medhold (slik at klagen <i>ikke</i> ble oversendt Statsforvalteren for klagebehandling)?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
11. Blant klagene som ble behandlet i 2022, hvor mange saker oversendte dere til Statsforvalteren for endelig klagebehandling?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
<u>Saksbehandlingstid for klagene</u>	
12. Hvor mange av klagene som ble behandlet i 2022 ble ferdigbehandlet hos dere innen fire uker?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
13. Hvor mange av klagene som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid mellom fire uker og tre måneder?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
14. Hvor mange av klagene som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid fra tre til seks måneder?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
15. Hvor mange av klagene som ble behandlet i 2022 hadde en	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>

\*svar obligatorisk  
^flere svar mulig

saksbehandlingstid fra seks måneder til ett år?	
16. Hvor mange av klagen som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid lengre enn ett år?	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Angi kun tallverdi»</li></ul>
17. Har dere interne frister for ferdigbehandling av klagesaker? *	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nei</li><li>• Vet ikke</li></ul>
18. Hvis klagesaksbehandlingstiden er lengre enn seks måneder, hva kan det skyldes? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forhold hos klager</li><li>• Venter på avklaring fra fastlege eller andre instanser</li><li>• Avklaring av om klager er klageberettiget</li><li>• Stor saksmengde hos kommunen/bydelen</li><li>• For lite ressurser/stillinger avsatt til saksbehandling</li><li>• Mangelfull kompetanse hos saksbehandlere</li><li>• Mangelfullt saksbehandlingssystem/maler for vedtaksskriving</li><li>• Måten saksbehandlingen er organisert på i kommunen/bydelen</li><li>• Annet → fritekst</li></ul>
19. Har dere rutiner for å informere klager om prosessen med behandlingen av klagen fra den er mottatt til den er avgjort/oversendt til Statsforvalteren? *	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nei</li><li>• Vet ikke</li></ul>
<u>Veiledning til part i saken om klagerettigheter</u>	
20. Hvordan veileder dere om muligheten til å klage på kommunens/bydelens vedtak? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• I vedtaket</li><li>• I vedlegg til vedtaket</li><li>• På kommunens/bydelens nettside</li><li>• Muntlig i kontakt med parten</li><li>• Ved bruk av tolk</li><li>• Vi veileder ikke om muligheten til å klage</li><li>• Annet → fritekst</li></ul>
21. Hvordan kommer det frem at Statsforvalteren er klageinstans? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• I vedtaket</li><li>• I vedlegg til vedtaket</li><li>• På kommunens/bydelens nettside</li><li>• Muntlig i kontakt med parten</li><li>• Ved bruk av tolk</li><li>• Vi veileder ikke særskilt om dette</li><li>• Annet → fritekst</li></ul>

\*svar obligatorisk  
^flere svar mulig

22. På hvilke måter/i hvilke kanaler er informasjon om klagerettigheter eventuelt tilpasset særlig sårbare grupper (barn, unge, personer med demens, personer med nedsatt funksjonsevne, språksvake/ fremmedspråklige og lignende)? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved universelt utformet informasjon på kommunens/bydelens nettside</li><li>• Muntlig i kontakt med parten</li><li>• Ved bruk av tolk</li><li>• Ingen tilpasset informasjon</li><li>• Annet → fritekst</li></ul>
23. Har dere rutiner for å bistå parten ved behov for hjelp med å klage, eksempelvis utforme klagen skriftlig, fylle ut skjema e.l.? *	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nei</li><li>• Vet ikke</li></ul>
24. Har dere rutiner for å ta imot muntlige klager? *	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nei</li><li>• Vet ikke</li></ul>
25. Hvordan veileder dere om adgangen til å be om utsatt iverksettelse av vedtak i saker hvor det er aktuelt? *^	<ul style="list-style-type: none"><li>• I vedtaket</li><li>• I vedlegg til vedtaket</li><li>• På kommunens/bydelens nettside</li><li>• Muntlig i kontakt med parten</li><li>• Ved bruk av tolk</li><li>• Vi veileder ikke om dette</li><li>• Annet → fritekst</li></ul>
<u>Saksbehandlingen av klager</u>	
26. Har dere rutiner for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte berører barn? *	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nei</li><li>• Vet ikke</li></ul>