

Sivilombudet får rekordmange klager, ber om at særlig ett område følges nøye med på

Kommunal Rapport 24.04.2025

Digitaliseringen av forvaltningen et område det er grunn til å være ekstra oppmerksom på, mener sivilombud Hanne Harlem.

I fjor mottok Sivilombudet nesten 5.000 klager. Det er rekordhøyt, og Stortinget bidro med ekstra penger for at ombudet skulle kunne klare å ta unna alle klagene, viser [årsmeldingen for Sivilombudet for 2024](#).

Folk som mener at offentlig forvaltning har gjort feil, eller utsatt dem for urett, kan klage til Sivilombudet. Flest klager kom innenfor områdene lang saksbehandlingstid og manglende svar, trygd, plan og bygg, helse- og omsorgstjenester og arbeidsliv.

30 prosent av klagene handler om lang saksbehandlingstid og manglende svar.

Borgerne kan ikke fratas rettigheter

Digitalisering av offentlig sektor blir gjerne sett på som et verktøy for en mer effektiv forvaltning, som igjen skal kunne gi innbyggerne både raskere og bedre svar.

Men Sivilombudet peker også på at det er problemer knyttet til digitaliseringen.

«Vi ser fra klagesakene at flere får problemer i møte med offentlige digitale systemer. Systemet kan masseprodusere feil, gi resultater som ikke samsvarer med regelverket, eller hindre tilgangen til korrekt informasjon og veiledning. Borgerne kan ikke fratas rettigheter som følge av digitalisering. Digitale løsninger er kun et hjelpemiddel», skriver Harlem i årsmeldingen.

Hun mener derfor at digitaliseringen av offentlig sektor er et område det er grunn til å følge ekstra nøye med på.

Samtidig peker hun på at digitaliseringen åpenbart er positiv, fordi den kan gjøre forvaltningen mer effektiv, redusere feil og sikre likebehandling.

Må sørge for tilstrekkelig begrunnelse

Harlem og spesialrådgiver Kari Rørstad hos Sivilombudet understreker at kravene til saksbehandling fortsatt gjelder fullt ut, selv om det offentlige digitaliserer og automatiserer saksbehandlingen – så sant ikke annet følger av lov eller forskrift.

De mener de har sett flere eksempler på at grunnleggende forvaltningsrettslige krav ikke overholdes når det offentlige digitaliserer saksbehandlingen.

Dette kan gjelde forhåndsvarsel før vedtak blir fattet, manglende signering av brev og vedtak eller begrunnelser for vedtak.

«Ved automatisering må man videre sørge for at begrunnelsen ikke blir så kort og skjematisk at den ikke oppfyller begrunnelsesplikten. Alle opplysninger som er nødvendige for et riktig resultat må videre foreligge digitalt og ha god nok kvalitet, slik at utredningsplikten ivaretas. Ved bruk av maskinlæring må man sikre at systemene ikke gjenskaper skjevheter («biases»)

i treningsdataene og med det forskjellsbehandler på et usaklig grunnlag», skriver Harlem og Rørstad.

De to peker på at i den nye nasjonale digitaliseringsstrategien er forvaltningsloven ikke nevnt overhodet, selv om loven gjelder for all statlig og kommunal virksomhet.

For å bøte på dette, har Sivilombudet selv laget en [veileder om digital forvaltning og forvaltningsrettslige krav til offentlige it-systemer](#).

Målet er at rettlederen skal øke rettssikkerheten.

«Vi har også ønsket å øke bevisstheten om at de forvaltningsrettslige kravene til myndighetenes beslutninger gjelder fullt ut også ved digitalisering, særlig fordi forvaltningsloven synes å være lite omtalt i andre veiledere om digitalisering i offentlig sektor», skriver de to.

Innsynsproblemer

I årsmeldingen fremkommer det også at manglende overholdelse av reglene om rett til innsyn og krav til journalføring, fortsatt er et problem.

Antallet klager fortsetter å øke, og antallet uttalelser fra ombudet med kritikk i innsynssaker har økt.

Innsyn i forvaltningens saker og dokumenter er blant medienes viktigste verktøy for å avdekke kritikkverdige forhold i den offentlige forvaltningen, påpeker sivilombud Hanne Harlem.