

Årsmelding 2025 - Sivilombudet

Sivilombudet har ordet

Stortinget besluttet i 1962 å oppnevne en sivilombudsmann, med oppgaven å forsvare og ivareta den enkeltes rettigheter i møtet med forvaltningen. Selv om vi med tiden har endret navn, er oppdraget vårt fremdeles det samme: Å føre kontroll med den offentlige forvaltningen for å hindre urett mot den enkelte.

For enkeltmennesker er det viktig å ha tilsyns- og kontrollmyndigheter på plass, når tilliten til det offentlige svikter. Alle som mener å ha vært utsatt for urett fra offentlig forvaltning, kan klage til Sivilombudet, når saken er ferdigbehandlet i forvaltningen. Det er likevel bare en andel av disse sakene ombudet kan gjøre nærmere undersøkelser i.

Mandatet vårt ble utvidet i 2014, som følge av at Stortinget vedtok at Norge skulle slutte seg til Tilleggsprotokollen til FNs torturkonvensjon (OPCAT), en internasjonal menneskerettslig avtale med mål om å beskytte mennesker som er fratatt friheten.

Kraftig økning i antallet klager

Den store økningen i klager til Sivilombudet fortsatte i 2025, og saksmengden er nå 43 % høyere enn det den var i 2023. Det er vanskelig å vite hvorfor det kommer så mange flere klager enn før. Vi ser også at mange andre instanser opplever en økning i klager. En del av forklaringen kan være at det er blitt enklere å klage og at ulike klageordninger er mer kjent. Det er viktig å sørge for at vi håndterer klagen på best mulig måte, slik at vi fremdeles kan oppfylle vårt mandat. Vi arbeider derfor med hvordan vi enda bedre kan bruke ressursene våre der vi hindrer mest urett. Enkelt saker kan gjelde mange, og ved å utvide undersøkelsene kan vi avdekke systematiske feil. Vi utveksler også erfaringer med våre kolleger i Sverige og Danmark, som har den samme utfordringen med vekst i klager.

Hindre urett

Vi har ambisjon om å *hindre* at feil oppstår, og jobber aktivt med å synliggjøre arbeidet vårt for ulike målgrupper. Veiledningsheftene våre, blant annet om innsyn, begrunnelser og veiledningsplikt, blir lest av mange, både ansatte i forvaltningen og innbyggere.

I året som gikk leverte vi to særskilte meldinger til Stortinget som peker på systematiske feil i forvaltningen.

Særskilt melding om manglende svar og lang saksbehandlingstid

Den særskilte meldingen om manglende svar og lang saksbehandlingstid viser at svært mange må vente altfor lenge på å få svar fra forvaltningen. Innbyggere venter i lang tid på viktige avgjørelser i livet, noe som kan gi alvorlige konsekvenser. Samlet sett er situasjonen så alvorlig at vi mente det var riktig å orientere Stortinget særskilt om dette.

Særskilt melding om innlåsing og faktisk isolasjon

Sivilombudets særskilte melding til Stortinget fra 2025 viser at mange innsatte tilbringer store deler av døgnet alene på cella – opp mot 20 timer i døgnet, uten arbeid, skole eller sosial kontakt. Våre funn gir alvorlig bekymring for at utviklingen går i feil retning. Les mer om dette i kapittelet om FN-mandatet og forebyggingsenhetens arbeid på side 9.

Viktige utfordringer fremover

Jeg vil trekke frem tre områder som jeg mener det er grunn til å være særlig oppmerksom på fremover:

- konsekvensene av økt digitalisering i offentlig sektor
- soningsforholdene i fengslene
- forholdet mellom innbyggernes rettigheter og forvaltningens kapasitet til gjennomføring

Digitalisering i offentlig sektor

Digitaliseringen av forvaltningen har mange åpenbare fordeler, samtidig kan den også representere en utfordring for rettssikkerheten. En av undersøkelsene som vi har arbeidet med i 2025 gjelder foreldres digitale tilgang til saker der barnet selv har rett til en ytelse. En mor til et kronisk sykt barn beskrev store utfordringer i møte med Nav. Hun hadde ikke digital tilgang til barnets profil (Min side) på nav.no. Den fire måneder gamle sønnen kunne naturlig nok heller ikke logge seg på. Moren hadde derfor ingen tilgang til noen av dokumentene i barnets saker. Hun måtte ringe til Nav hvis hun lurte på noe om sakene, ofte med 20–30 minutters ventetid. Saken viser at manglende tilgang til digitale tjenester kan gjøre det svært tungvint og vanskelig å få sentrale velferdstjenester. Etter hvert som stadig flere tjenester blir digitalisert, vil avstanden mellom de som kan bruke tjenestene og de som ikke kan, øke.

Soningsforholdene i fengslene

Jeg har i flere år pekt på forholdene i fengslene som alvorlige og vedvarende. Våre undersøkelser er gjengitt i særskilt melding. Bruk av sikkerhetscelle og mangelfulle helsetjenester overfor innsatte er beskrevet i to temarapporter. Vi har forventninger til at endringer i straffegjennomføringsloven vil kunne føre til bedre forhold i norske fengsler, men situasjonen er fortsatt slik at jeg mener det er grunn til

Forholdet mellom innbyggernes rettigheter og forvaltningens kapasitet til gjennomføring

Til slutt vil jeg fremheve det jeg ser som et økende gap mellom lovbestemte rettigheter og krav, og forvaltningens mulighet til å sikre at disse gjennomføres. Mange av klagene vi får gjelder kommunal saksbehandling. Manglende kapasitet og kompetanse fører til at innbyggers rettigheter ikke innfris og at riktig saksbehandling ikke gjennomføres.

Beskrivelsen i særskilt melding om manglende svar og lang saksbehandlingstid gir et bilde av dette. Situasjonen medfører at Stortingets vedtak ikke virker som forutsatt. Stortinget bør forvente god kunnskap om faktiske konsekvenser av endrede regler, oversikt over samlet effekt og vurdering av ulike måter å få til ønskete endringer på.

Du kan lese mer om disse sakene og mange flere i årsmeldingen. Du finner også statistikk og andre opplysninger om Sivilombudets arbeid i 2025.

God lesning!

Hanne Harlem, sivilombud

Les årsmeldingen [her](#)

Hovedtall 2025



6190
innkomne saker



6147
avsluttede saker

Antall besøk til steder der folk er fratatt friheten

- 5** besøk til fengsler
- 1** besøk til ungdomsfengsel
- 1** besøk til utlendingsinternat
- 2** besøk til sykehus



Totalt
9
besøk under
forebyggings-
mandatet
i 2025

Dette klages det mest på:



1758

Saksbehandlingstid
og manglende svar



985

Trygd, sosialhjelp
og barnebidrag



711

Helse- og omsorgs-
tjenester



540

Plan og bygg



480

Utlendingssaker

Disse klages det mest på:

- › kommuner
- › statsforvaltere
- › Nav
- › utlendingsmyndighetene
- › politi og påtalemyndighet