

Mandat for ombud for helse, omsorg og oppvekst i Trondheim kommune

1. Mandat og formål

Ombudet skal arbeide for å fremme interessene for barn, unge og voksne som er brukere av helse-, velferd- og oppvekststjenester i Trondheim kommune. Ombudet skal på vegne av bystyret påse at det i kommuneforvaltningen ikke blir gjort urett mot brukere, og at ansatte ivaretar sine plikter overfor brukere av kommunale tjenester.

2. Organisering av ombudet

Organisatorisk skal ombudet være plassert under bystyret og forretningsutvalget med eget budsjettansvar innenfor de økonomiske rammene som er fastsatt av bystyret. Ombudet skal utføre sitt arbeid på fritt og selvstendig grunnlag, uavhengig av administrativ og politisk ledelse i kommunen. Ombudet ansetter egne rådgiver(e) og har personalansvar for den/disse.

3. Arbeidsområde og oppgaver

Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor områdene helse, omsorg og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag fra kommunen.

Ombudet skal:

- a) gi råd og veiledning til barn, unge og voksne om deres rettigheter og hvordan de skal nå frem med sine krav.
- b) behandle henvendelser fra brukere eller pårørende vedrørende det kommunale tjenestetilbud eller andre forhold i kommunen som berører brukernes velferd.
- c) ta opp forhold av eget tiltak eller på bakgrunn av henvendelser fra publikum
- d) kartlegge utfordringer og problemer som brukerne møter i sin kontakt med kommunens tjenester på helse-, velferd- og oppvekstfeltet.
- e) fremme konkrete forslag til forbedringer for å bedre brukernes trivsel, velferd og rettssikkerhet.

4. Saksbehandlingen

Henvendelser til ombudet bør fortrinnsvis fremsettes skriftlig. Gjelder henvendelsen vedtak som kan påklages til overordnet forvaltningsorgan, må denne retten være benyttet før ombudet kan behandle henvendelsen. Ombudet skal gi råd og veiledning i forbindelse med en slik administrativ klage.

Ombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos sivilombudet, for domstolen eller til ordinær klagesaksbehandling for eksempel hos klientutvalg, hos statsforvalteren, eller i Barneverns- og helsenemnda.

Dersom vilkårene for å behandle henvendelsen er tilstede, skal ombudet undersøke omstendighetene henvendelsen beror på. Henvendelsen legges frem for uttalelse for den kommunale enheten som har truffet vedtaket eller har ansvar for de forhold henvendelsen direkte gjelder.

Ombudet kan uttale seg om alle sider av en sak. Ombudets uttalelser er av rådgivende karakter. Det kan også ta stilling til skjønnsmessige spørsmål som er unntatt fra fylkesmannens og domstolenes prøvelsesadgang.

Ombudet skal underrette den som har henvendt seg om resultatet av behandlingen av saken.

5. Innsynsrett mv

Ombudet har fri adgang til kommunens enheter og institusjoner, og kommunale enheter og institusjoner skal medvirke til at ombudet kan gjennomføre sine oppgaver etter instruksen.

Ombudet kan kreve innsyn i saksdokumenter knyttet til en eller flere bestemte saker såfremt taushetsplikten ikke er til hinder for dette. Det kan også kreve fremlagt protokoller, organisasjonsplaner o.l.

Ombudet kan likevel ikke kreve innsyn i interne saksdokumenter, jf. forvaltningsloven § 18 annet ledd og offentlighetsloven § 5.

Ombudet må ikke la klager eller andre få innsyn i dokumenter disse ikke har krav på å se etter forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser.

6. Taushetsplikt

Ombudet har taushetsplikt i samsvar med forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser, samt taushetspliktsbestemmelser i andre relevante lover som helse- og omsorgslovgivningen, sosiallovgivningen. Ombudet skal hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han/hun i forbindelse med sitt arbeid får vite om noens personlige forhold.

Ombudet skal undertegne taushetserklæring. Taushetsplikten gjelder også etter at ombudet har fratrådt sin stilling.

7. Rapportering / årsmelding

Ombudet skal gi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret. Rapporten skal blant annet inneholde oppgave over saksmengde, antall innrapporterte saker / mottatte klager m.v, beskrivelse av typer saker behandlet i løpet av året og informasjon om resultatet av klagesaksbehandlingen.

