

**Informasjonsskriv nr. 1/2019 – statistikk 2018 – Oslo og Akershus****Antall klagesaker behandlet i 2018 fordelt på NAV-kontor i Akershus og Oslo
(alle typer saker)****Akershus**

Nav Asker	13
Nav Aurskog-Høland	15
Nav Bærum	31
Nav Eidsvoll	11
Nav Enebakk	14
Nav Fet	5
Nav Frogn	8
Nav Gjerdrum	4
Nav Lørenskog	63
Nav Nannestad	3
Nav Nes	12
Nav Nesodden	6
Nav Nittedal	9
Nav Oppegård	13
Nav Rælingen	23
Nav Skedsmo	80
Nav Ski	11
Nav Sørum	10
Nav Ullensaker	53
Nav Vestby	7
Nav Ås	6
Totalsum	397

Oslo

Nav Alna	126
Nav Bjerke	40
Nav Frogner	76
Nav Gamle Oslo	88
Nav Grorud	8
Nav Grunerløkka	31
Nav Nordre Aker	32
Nav Nordstrand	26
Nav Sagene	20
Nav St. Hanshaugen	68
Nav Stovner	88
Nav Søndre Nordstrand	41
Nav Ullern	12
Nav Vestre Aker	14
Nav Østensjø	20
Oslo kommune v/utdanningsetaten	13
Totalsum	703

Totalt for Oslo og Akershus**1100**

Gj.snitt saksbehandlingstid. Fra NAV-kontoret mottok klagesaken og frem til oversendelse av saken til Fylkesmannen.

Akershus

Nav Asker	4,0
Nav Aurskog-Høland	1,7
Nav Bærum	4,3
Nav Eidsvoll	7,5
Nav Enebakk	1,6
Nav Fet	1,5
Nav Frogn	0,9
Nav Gjerdrum	2,4
Nav Lørenskog	2,0
Nav Nannestad	1,6
Nav Nes	2,7
Nav Nesodden	3,6
Nav Nittedal	3,9
Nav Oppegård	2,4
Nav Rælingen	3,2
Nav Skedsmo	2,6
Nav Ski	4,0
Nav Sørum	3,0
Nav Ullensaker	2,6
Nav Vestby	3,2
Nav Ås	3,6
Totalsum	2,8

Oslo

Nav Alna	3,0
Nav Bjerke	3,0
Nav Frogner	3,3
Nav Gamle Oslo	3,2
Nav Grorud	2,6
Nav Grunerløkka	2,5
Nav Nordre Aker	1,4
Nav Nordstrand	3,2
Nav Sagene	4,2
Nav St. Hanshaugen	2,9
Nav Stovner	4,6
Nav Søndre Nordstrand	4,8
Nav Ullern	3,6
Nav Vestre Aker	3,6
Nav Østensjø	3,8
Oslo kommune v/Utdanningsetaten	2,8
Totalsum	3,3

Antall klagesaker pr. kommune i Akershus. Utfall av klagebehandlingen hos Fylkesmannen pr. 31.12.18.

Lov om sosiale tjenester, introduksjonsloven og forvaltningsloven

	Avvis	Innvilget	Opphev	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Avslag	Totalsum
Nav Asker	1			10	2			13
Nav Aurskog-Høland			3	12				15
Nav Bærum				28	3			31
Nav Eidsvoll			1	10				11
Nav Enebakk			2	12				14
Nav Fet			1	4				5
Nav Frogn	1		1	6				8
Nav Gjerdrum			2	2				4
Nav Lørenskog			1	56	5	1		63
Nav Nannestad				3				3
Nav Nes		1	1	7	2	1		12
Nav Nesodden			2	4				6
Nav Nittedal			1	4	1	2	1	9
Nav Oppegård			2	9	2			13
Nav Rælingen			3	16	2	2		23
Nav Skedsmo			19	49	10	2		80
Nav Ski			3	8				11
Nav Sørum			3	7				10
Nav Ullensaker		1	5	42	4	1		53
Nav Vestby			1	5	1			7
Nav Ås				6				6
Totalsum	2	2	51	300	32	9	1	397

Antall klagesaker pr. kommune i Akershus. Utfall av klagebehandlingen hos Fylkesmannen pr. 31.12.18 i %.

Lov om sosiale tjenester, introduksjonsloven og forvaltningsloven

	Avvis	Innvilget	Opphev	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Avslag	Totalsum
Nav Asker	7,69 %	0,00 %	0,00 %	76,92 %	15,38 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Aurskog-Høland	0,00 %	0,00 %	20,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Bærum	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,32 %	9,68 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Eidsvoll	0,00 %	0,00 %	9,09 %	90,91 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Enebakk	0,00 %	0,00 %	14,29 %	85,71 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Fet	0,00 %	0,00 %	20,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Frogn	12,50 %	0,00 %	12,50 %	75,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Gjerdrum	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Lørenskog	0,00 %	0,00 %	1,59 %	88,89 %	7,94 %	1,59 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nannestad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nes	0,00 %	8,33 %	8,33 %	58,33 %	16,67 %	8,33 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nesodden	0,00 %	0,00 %	33,33 %	66,67 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nittedal	0,00 %	0,00 %	11,11 %	44,44 %	11,11 %	22,22 %	11,11 %	100,00 %
Nav Oppegård	0,00 %	0,00 %	15,38 %	69,23 %	15,38 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Rælingen	0,00 %	0,00 %	13,04 %	69,57 %	8,70 %	8,70 %	0,00 %	100,00 %
Nav Skedsmo	0,00 %	0,00 %	23,75 %	61,25 %	12,50 %	2,50 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ski	0,00 %	0,00 %	27,27 %	72,73 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Sørum	0,00 %	0,00 %	30,00 %	70,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ullensaker	0,00 %	1,89 %	9,43 %	79,25 %	7,55 %	1,89 %	0,00 %	100,00 %
Nav Vestby	0,00 %	0,00 %	14,29 %	71,43 %	14,29 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ås	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Totalsum	0,50 %	0,50 %	12,85 %	75,57 %	8,06 %	2,27 %	0,25 %	100,00 %

Antall klagesaker pr. bydel i Oslo. Utfall av klagebehandlingen hos Fylkesmannen pr. 31.12.18.

Lov om sosiale tjenester, Introduksjonsloven og forvaltningsloven

	Avvis	Innvilget	Opphev	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Totalsum
Nav Alna	1	1	12	81	21	10	126
Nav Bjerke			1	31	6	2	40
Nav Frogner			3	61	5	7	76
Nav Gamle Oslo	3		4	69	8	4	88
Nav Grorud			1	7			8
Nav Grunerløkka	1		1	25	4		31
Nav Nordre Aker			3	26	2	1	32
Nav Nordstrand			2	22	2		26
Nav Sagene			1	16	3		20
Nav St. Hanshaugen		2	2	55	8	1	68
Nav Stovner	1		3	71	8	5	88
Nav Søndre Nordstrand	1		6	31	2	1	41
Nav Ullern			1	8	2	1	12
Nav Vestre Aker	1		1	9	2	1	14
Nav Østensjø			1	16	3		20
Oslo kommune v/Utdanningsetaten			1	12			13
Totalsum	8	3	43	540	76	33	703

Antall klagesaker pr. bydel i Oslo. Utfall av klagebehandlingen hos Fylkesmannen pr. 31.12.18 i %.

Lov om sosiale tjenester, introduksjonsloven og forvaltningsloven

	Avvis	Innvilget	Opphev	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Totalsum
Nav Vestre Aker	7,14 %	0,00 %	7,14 %	64,29 %	14,29 %	7,14 %	100,00 %
Nav Østensjø	0,00 %	0,00 %	5,00 %	80,00 %	15,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav St. Hanshaugen	0,00 %	2,94 %	2,94 %	80,88 %	11,76 %	1,47 %	100,00 %
Nav Grunerløkka	3,23 %	0,00 %	3,23 %	80,65 %	12,90 %	0,00 %	100,00 %
Nav Gamle Oslo	3,41 %	0,00 %	4,55 %	78,41 %	9,09 %	4,55 %	100,00 %
Nav Søndre Nordstrand	2,44 %	0,00 %	14,63 %	75,61 %	4,88 %	2,44 %	100,00 %
Nav Nordstrand	0,00 %	0,00 %	7,69 %	84,62 %	7,69 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nordre Aker	0,00 %	0,00 %	9,38 %	81,25 %	6,25 %	3,13 %	100,00 %
Nav Alna	0,79 %	0,79 %	9,52 %	64,29 %	16,67 %	7,94 %	100,00 %
Nav Frogner	0,00 %	0,00 %	3,95 %	80,26 %	6,58 %	9,21 %	100,00 %
Oslo kommune	0,00 %	0,00 %	7,69 %	92,31 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Bjerke	0,00 %	0,00 %	2,50 %	77,50 %	15,00 %	5,00 %	100,00 %
Nav Stovner	1,14 %	0,00 %	3,41 %	80,68 %	9,09 %	5,68 %	100,00 %
Nav Grorud	0,00 %	0,00 %	12,50 %	87,50 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Sagene	0,00 %	0,00 %	5,00 %	80,00 %	15,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ullern	0,00 %	0,00 %	8,33 %	66,67 %	16,67 %	8,33 %	100,00 %
Totalsum	1,14 %	0,43 %	6,12 %	76,81 %	10,81 %	4,69 %	100,00 %

Alle behandlede saker med utfall, fordelt på de ulike type saksområdene i 2018

Saksområder	Stadfestet	Opphev	Avvis	Endret	Delvis endret	Totalsum
Nav § 1-2 - Personer uten oppholdstillatelse (Forskrift § 3 - personer uten fast bopel i Norge)	35	1		6		42
Nav - § 3 - Oppholdskommunens ansvar	4			7		11
Nav § 26 - Krav i refusjon, trygd/AAP	11	13		1		25
Andre forvaltningslovssaker (§ 34, 35 m.m)	9	44	2	3	1	59
Nav § 18 og 19 - Økonomisk stønad	720	17	5	80	36	858
Nav § 27 - Midlertidig botilbud	3			2		5
Nav § 29 - Kvalifiseringsprogrammet (KVP)	2	1		2	1	6
Nav § 20 - Vilkår i forb. med stønad	16	10		3	3	32
Nav §21 - Stønadsform (lån, bidrag m.m)	3					3
Nav § 17 - Opplysning, råd og veiledning				1		1
	803	86	7	105	41	1042