 <b>TROMS fylkeskommune</b> <b>ROMSSA fylkkasuohkan</b>			Dok.id: 2.1.5.1.10
<b>IOVLS-R-Prosessbeskrivelse klagebehandling</b>			Dok.type: Prosessbeskrivelse
Utgave: 1.03	Skrevet av: Bjørn-I.Thomasjord	Gjelder fra: 17.07.2017	Godkjent av: Bjørn Inge Thomasjord
			Sidenr: 1 av 2

<b>Formål</b>	Ivareta brukerens rettighet til klagebehandling ved enkeltvedtak der brukeren gis klagemulighet.
<b>Målsetting</b>	Danne grunnlag for at klagebehandling utføres iht forvaltningsloven.
<b>Ansvar for gjennomføring</b>	Saksbehandler i den enkelte avdeling i samråd med avdelingsleder, eller avdelingsleder i samråd med fylkesutdanningssjefen
<b>Målgruppe</b>	Utdanningsetatens tjenestemottakerer.
<b>Kompetansekrav</b>	Kompetanse innen arbeidsområdet klagen berører. Kunnskap om lov og forskrifter.
<b>Hvor foregår prosessen</b>	I avdelingen som har ansvaret for arbeidsområdet klagen berører.
<b>Tidsperiode</b>	Løpende

**Flytskjema evt beskrivelse av aktiviteter og oppgaver som inngår i denne prosessen:**

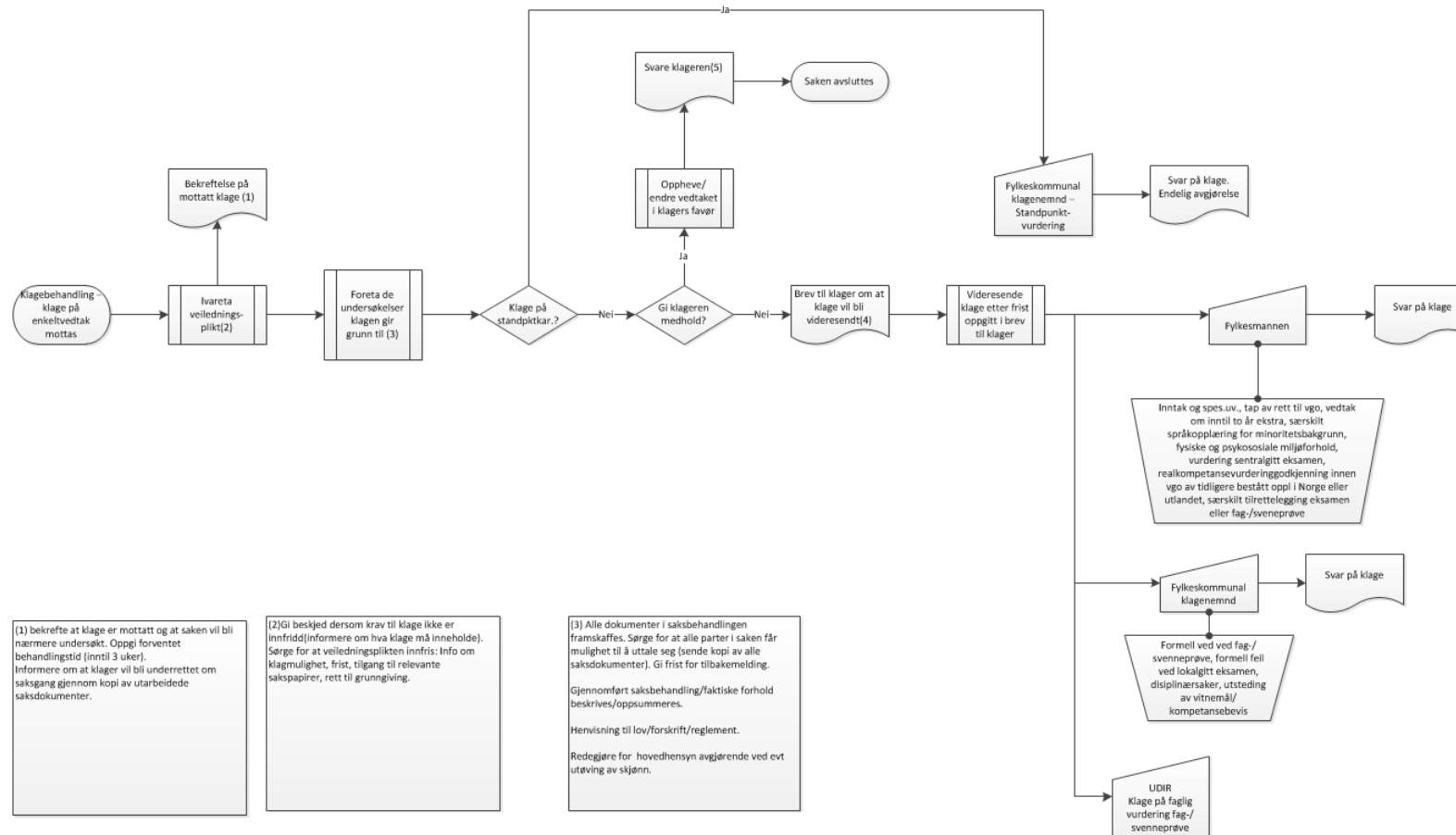
Flytskjema som beskriver prosessen følger på neste side.

**Kryssreferanser**

**Eksterne referanser**

[.2.15 Forvaltningsloven](#)

[.2.20 Opplæringsloven](#)



(1) bekrefte at klage er mottatt og at saken vil bli nærmere undersøkt. Oppgi forventet behandlingstid (inntil 3 uker). Informere om at klager vil bli underrettet om saksgang gjennom kopi av utarbeidede saksdokumenter.

(2) Gi beskjed dersom krav til klage ikke er innfridd (informere om hva klage må inneholde). Sørg for at veiledningsplikten innfris: Info om klagsmulighet, frist, tilgang til relevante sakspapirer, rett til grunngivning.

(3) Alle dokumenter i saksbehandlingen framskaffes. Sørg for at alle parter i saken får mulighet til å uttale seg (sende kopi av alle saksdokumenter). Gi frist for tilbakemelding. Gjennomført saksbehandling/faktiske forhold beskrives/oppsummeres. Henvi til lov/forskrift/reglement. Redegjør for hovedhensyn avgjørende ved evt utøving av skjønn.

(4) Informere om at klage vil bli videresendt. Legge ved kopi av alle dokumenter i saken. Ivareta kontradiksjonsprinsippet: Informere om at klager må påpeke evt feil/gi utfyllende informasjon om nødvendig innen gitt frist.

(5) Grunngivning: Faktisk forhold vedtak gjort ut fra, henvisning til lov/forskrift/regler, hovedhensyn avgjørende ved utøving av skjønn.