

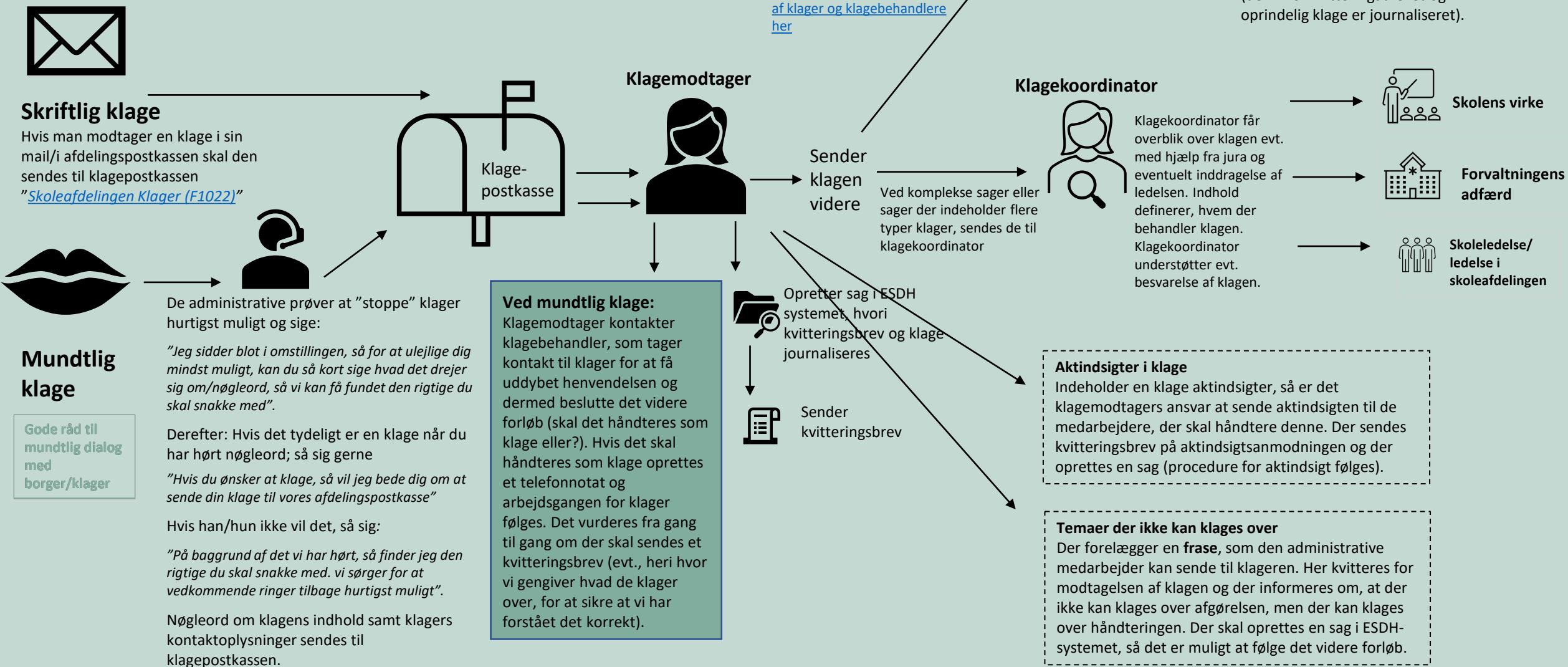
Klageprocedure

Skoleafdelingen 2022



KLAGEPROCEDURE

[Link til klageprocedure i tekst](#)



Kort oversigt over arbejdsgang

Dag 1-3

Uanset hvor klagen kommer ind i afdelingen (mundtligt, på mail, ect.), så ender klagen i Skoleafdelingens **klagepostkasse**.

Klagemodtager sender kvitteringsbrev og opretter en sag i ESDH-systemet, hvori kvitteringsbrevet og klagen journaliseres. (v. mundtlige klager vurderes det, om der sendes kvitteringsbrev)

Dag 1-3:

Klagemodtager videresender klagen til rette klagebehandler. Denne inddrager evt. relevant leder i udarbejdelsen af et svarudkast. Jurateamet kan inddrages. Hvis klagemodtageren er i tvivl om, hvem der er klagebehandler, kan vedkommende inddrage en klagekoordinator, som sender videre til relevante klagebehandlere eller selv behandler klagen.

Dag 3-24:

Klagebehandler udarbejder et svarudkast (evt. med inddragelse af Jurateamet og/eller relevant leder) og sender det til godkendelse hos den relevante leder, der har beslutningskompetencen og godkender svarudkastet. Det er enten klagebehandler eller den relevante leder, der står som underskriver/afsender på klagesvaret.

Dag 30:

Senest 30 dage efter modtagelse af klage skal **klagesvaret sendes**.

Det er klagebehandler, der sender svaret via CPR/e-post. Hvis ikke dette er oplyst, så sendes svaret på vegne af klagepostkassen. Hvis der er flere klagebehandlere på en klage, så samler klagekoordinator svarene og sender et samlet svar til klager. Klagesvaret journaliseres i ESDH-systemet på den sag, hvori klagen og kvitteringsbrevet blev journaliseret dag 1-3.

Håndtering af klager omhandlende:



Skolens virke

Hvis der er indhold i en klage, der omhandler skolens virke (klage over afgørelser, klage over medarbejdere m.m.), så er det skolelederen, der er klagebehandler på denne.

Arbejdsgangen for dette er:

1. Kontakt Charlotte, hvis du er i tvivl om, hvad sagens kerne er eller andet ifht. kontakt med skolelederen.
2. Når det er afklaret, at det ER skolelederen der er behandler, giver du skolelederen besked herom, f.eks.:

Der er kommet en henvendelse/klage om skolens håndtering af specifikke sager/elever. Da det er dig der har det ledelsesmæssige ansvar, er du sagsbehandler på disse klager/henvendelser.

Jeg har givet klager besked om, at det er dig der er klageansvarlig og dermed, at det er dig, der tager kontakt til ham/hende.

Du kan finde klagen/henvendelsen i den oprettede sag i ESDH-systemet (via link). Det er også i denne sag, du skal journalisere svar på klagen/noter til et møde eller lignende.

Hvis du har brug for hjælp til håndtering af klagerne/henvendelserne, er du velkommen til at kontakte mig, og så vil jeg hjælpe så godt jeg kan. Hvis det handler om noget juridisk, så er du altid velkommen til at kontakte Lise Bruun fra Jurateamet, Organisation & Personale.

3. Dernæst giver du klager besked, om at det er skolelederen der behandler henvendelsen, f.eks.:

Du har modtaget et kvitteringsbrev fra Skoleafdelingen på din henvendelse.

Da det er Skoleleder X der har det ledelsesmæssige ansvar, er din henvendelse videreformidlet til X til behandling. Dvs., at du snarest hører fra X med svar på din henvendelse.

Håndtering af klager omhandlende:



Forvaltningens
adfærd

Hvis der er indhold i en klage der omhandler forvaltningens adfærd (eks. behandling af sager eller andre forvaltningsopgaver), så skal det undersøges, hvem der er klagebehandler på disse.

Arbejdsgangen for dette er:

1. [Kig i dette dokument i ESDH-systemet](#) for at se om det er en klage type, der er beskrevet i denne. Hvis du er i tvivl om, hvad der egentlig klages over eller hvem der skal hjælpe i håndteringen af dette, så kontakt Jurateamet v/Lise Bruun eller en fra afdelingsledelsen
2. Inddrag de personer eller dokumenter, som kan hjælpe med behandling på klagen.
3. Aftal med en fra afdelingsledelsen, hvem der er afsender på svaret.
4. Send udkast til godkendelse hos den, der er afsender på svaret, inden det sendes til klager.

Håndtering af klager omhandlende:



Skoleledelse/
ledelse i
skoleafdelingen

Hvis der er indhold i en klage der omhandler klage over en skoleleder eller en leder i Skoleafdelingen, er det den nærmeste leder, der er klagebehandler på det, og det skal anses som en personalesag.

Arbejdsgangen for dette er:

1. Kontakt lederen til den, der klages over, og afklar om der er tale om en personalesag.
2. Hvis der er tale om klage over vedkommende, så er det dennes nærmeste leder, der er klagebehandler og dermed har ansvaret for behandlingen fremadrettet (eks. partshøring m.m.). Involver Jurateamet om nødvendigt.
3. Det aftales med lederen, om denne har brug for hjælp til håndtering af sagen.

GODE RÅD I FORHOLD TIL DIALOG MED KLAGER/BORGER DER HENVENDER SIG

- Kommer efter "Kursus fra kommunikation ifht. konfliktnedtrapning" og hvordan man taler i telefon.
- Kontakt til Kommunikation – øvelsesbaseret og telefonisk kontakt.