

## Rutine for mottak og behandling av klagesaker

### Dokumentinformasjon

Rutinen omfatter:	Mottak og behandling av klagesaker				
Mål for rutinen:	Påse at klagesaker får en grundig og effektiv behandling				
Målgruppe:	Alle tillitsvalgte i StInn				
Oppstart/regelmessighet:	Ved innsendte klager				
Tilknyttet styrende dokumenter:	<i>Prinsipper for håndtering av klager, varslinger og mistillitsforslag i StInn</i>				
Tilknyttet prosedyrer:					
Dokumenteier/godkjent av:	Kontroll- og konstitusjonsutvalget /OU-arbeidsgruppa				
Dokumentnivå:	1	2	3	4	5

### Dokumenthistorikk

Versjonsnr:	Forfatter:	Dato:	Kommentar:	Godkjent av:
1	OU-arbeidsgruppa	01.07.2022		OU-arbeidsgruppa
2				
3				

### Aktiviteter

Steg	Aktivitet	Beskrivelse	Ansvarlig	Når
<b>Fase 1: Innmelding av klage</b>				
1.1	Vedtak blir gjort	Et vedtak kan ikke påklages tre uker etter at vedtaket ble fattet, med mindre det kommer frem nye momenter som gjør det klart at saken bør behandles på nytt.	Opprinnelig organ	
1.2	Klage blir sendt inn	Alle med partsinteresse i en sak, samt KKV og orgkons. kan påklage vedtak.  Innmeldte klager må følge formkrav satt av orgkons.	Klager	Senest 3 uker etter 1.1
1.3	Klage videresendes	Følgende skal få klagen videresendt: - Opprinnelig organ - KKV - OrgKons	Mottaker av klage	Så snart klage er mottatt
1.4	OTRS-sak opprettes	Dersom klagen ble sendt inn utenfor OTRS skal en OTRS-sak for klagen opprettes. Alle involverte parter skal få saksnummeret til OTRS-saken. Saken skal legges i køen til opprinnelig organ.	L-KKV	Så snart klage er mottatt
1.5	OTRS-sak kobles til foreldresak for inneværende år	Foreldresak for klagesaker er #####. En kan finne foreldresak for inneværende år som en barnesak av den.	L-KKV	Så snart klage er mottatt

1.6	Gradering av klager av personlig art	Klagesaker der enkeltpersoner er spesielt utsatt i sakens art eller utfall skal automatisk graderes «strengt hemmelig»	L-KKU	Så snart klage er mottatt
<b>Fase 2: Behandling i første instans</b>				
2.1	Vurdering av behandlingstid	KKU kan utvide fristen for saksbehandling med inntil to uker, dersom det er åpenbart berettiget. Dette kan påklages.	L-KKU	Senest 3 virkedager etter at klagen er mottatt
2.2	Vurdering om behov for hjelp	Hvis et organ ikke kan påse god saksbehandling, plikter organets medlemmer å be om hjelp. Det er naturlig å henvende seg til organisasjonskonsulent for hjelp.	Leder av opprinnelig organ	Senest 3 virkedager etter at klagen er mottatt
2.3	Behandling i første instans	Når et vedtak påklages, skal saken vurderes på nytt. Eventuell ny informasjon skal tas med i den nye vurderingen.  Hvis organet fatter samme konklusjon, kan det påklages videre til andre instans.	Opprinnelig organ	Senest 3 uker etter 1.2
2.4	Informering om utfall til klager	Klager skal få en e-post igjennom OTRS-saken (1.4) om utfallet av behandlingen, og hvordan en kan klage videre, om relevant.	Leder av opprinnelig organ	1 virkedag etter av vedtak har blitt fattet
2.5	Påklaging til andre instans	E-post sendes til OTRS-saken (1.4) om at det ønskes at saken går videre til andre instans.  Dersom dette sendes utenfor OTRS-saken, så skal det flettes inn i den opprinnelige saken (1.4) så fort som mulig.	Klager	Senest 3 uker etter 2.3
<b>Fase 3: Behandling i andre instans (Hoppes over om det ikke klages videre)</b>				
3.1	OTRS-sak flyttes	OTRS-saken (1.4) flyttes til køen for organet som behandler i andre instans.	L-KKU	Så snart påklage er mottatt
3.1	Vurdering av behandlingstid	KKU kan utvide fristen for saksbehandling med inntil to uker, dersom det er åpenbart berettiget. Dette kan påklages.	L-KKU	Senest 3 virkedager etter at klagen er mottatt
3.2	Vurdering om behov for hjelp	Hvis et organ ikke kan påse god saksbehandling, plikter organets medlemmer å be om hjelp. Det er	L-SST (P-ST dersom SST er opprinnelig organ)	Senest 3 virkedager etter at

		naturlig å henvende seg til organisasjonskonsulent for hjelp.		klagen er mottatt
3.3	Behandling i andre instans	Vedtak gjort i andre instans er endelig.	SST (ST dersom SST er opprinnelig organ)	Senest 3 uker etter 2.5
3.4	Informering om utfall til klager	Klager skal få en e-post igjennom OTRS-saken (1.4) om utfallet av behandlingen.	L-SST (P-ST dersom SST er opprinnelig organ)	1 virkedag etter av vedtak har blitt fattet
<b>Fase 4: Etter endelig vedtak er fattet</b>				
4.1	Oppfølging av vedtak	Jf. § 6-1 i <i>Prinsipper for håndtering av klager, varslinger og mistillitsforslag i StInn</i>	Opprinnelig organ (med mindre dette er i strid med vedtaket)	Etter vedtak har blitt fattet
4.2	Arkivering av sakspapirer	Alle dokumenter som er utenfor arkivet, skal makuleres dersom saken er gradert «strengt hemmelig».	L-KKU	5 virke-dager etter vedtak har blitt fattet
4.3	OTRS-sak lukkes	Endelig vedtak skal være oppført i en notis når OTRS-saken (1.4) når den lukkes.	L-KKU	5 virke-dager etter vedtak har blitt fattet

#### Forkortelser ansvarlig

Forkortelse	Verv/stilling
L-KKU	Leder av Kontroll- og konstitusjonsutvalget
L-SST	Leder av Sentralstyret
OrgKons	Organisasjonskonsulentene
P-ST	Presidentskapet
SST	Sentralstyret
ST	Studenttinget