 HARSTAD KOMMUNE - TJENESTEOMRÅDER	Dok.id.: D00075 Plassering: I.4-7
KLAGEPROSEDYRE	Prosedyre
Godkjent av: Kommunedirektøren	Først utgitt: 15.10.2000
Skrevet av: Birgitte Hangeland	Gjelder fra: 13.10.2023
Utgave: 14.00	Revideres: 13.10.2025

Formål

- riktig og effektiv håndtering av klager fra brukere og publikum
- alle som henvender seg til Harstad kommune skal møtes på en respektfull måte
- forbedring av tjenestene

Beskrivelse

Dersom det fremsettes muntlige påstander som kan oppfattes som klager, skal den som møter personen spørre om utsagnet skal oppfattes som en klage, og i så fall tilby seg å nedtegne klagen. Det er spesielt viktig å få med hva som er innbyggernes oppfattelse av situasjonen og begrunnelse av klagen. Spør om e-postadresse / tlf.

Klage som kommer inn til på e-post eller på kommunens [klageskjema](#) skal registreres i kommunens sak-/arkivsystem Acos Websak+ og behandles der. Hovedinnhold og læringspunkter dokumenteres i [avvikssystemet](#) med referanse til saksnummer i Websak+.

Klager på ansatte/ tjenester / service / kjøring

Klagen skal alltid forsøkes løst på det nivå der klagen har oppstått. Som hovedregel skal ansatte som er berørt av klagen få uttale seg om saken til nærmeste overordnede og dersom det er hensiktsmessig, kan klageren innkalles til møte.

Klagen skal behandles innen 14 dager. Er det behov for lengre saksbehandling må klager orienteres. Det skal alltid gis skriftlig svar på klager.

Klage på vedtak/ enkeltvedtak

Skriftlige klager på vedtak skal registreres som innkommet post kommunens sak-/arkivsystem eller i relevant fagsystem og behandles snarest mulig.

Klager på enkeltvedtak som fremføres muntlig skal alltid skrives ned. Enhetsleder sørger for at klagen behandles etter reglene i forvaltningsloven og særlovene.

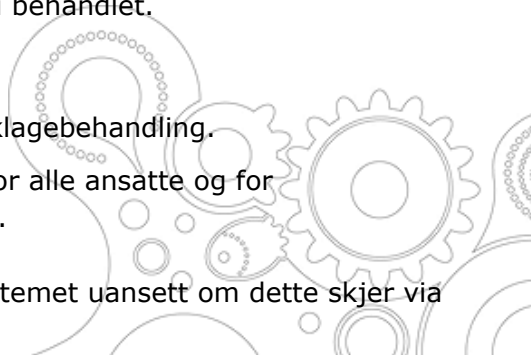
Dersom det er grunn til å anta at saksbehandlingen av klager på enkeltvedtak vil ta lengre tid enn 1 måned, skal klager få beskjed om dette med opplysning om hvorfor saken ikke kan behandles tidligere og når saken vil bli behandlet.

Ansvar/myndighet

Kommunedirektøren har det overordnede ansvar for klagebehandling.

Enhetsleder har ansvar for å gjøre prosedyren kjent for alle ansatte og for saksbehandling av klager i tråd med denne prosedyre.

Alle klager skal legges inn av enheten selv i avvikssystemet uansett om dette skjer via



muntlig melding, skjememelding eller innkommet brev.

Kvalitetsmål

Brukere av tjenester i Harstad kommune skal behandles høflig, med respekt og i samsvar med lover, forskrifter og regelverk, kommunens etiske retningslinjer og de ulike fagprofesjonenes etiske retningslinjer.

Tjenestemottakere og publikum skal oppleve at Harstad kommune behandler klager seriøst.

Klagesaker skal behandles snarest mulig og senest innen de frister som er nevnt ovenfor.

Enhetene rapporterer på antall klager i årsrapporten.

Evaluering

Hvert tjenestested skal gjennomgå klagen minimum en gang i halvåret.

Gjennomgangen bør skje på personalmøter eller i egne møter. Det må avsettes tid til diskusjon og arbeid med forbedringer på områder hvor det er opphopning av klager.

Grunnlag

[Lov om grunnskoleopplæringa og den vidaregåande opplæringa \(opplæringslova\)](#)

[Elektroniske avviksskjema](#)

[Harstad kommune - Serviceklage](#)

[Lov om barnehager \(barnehageloven\)](#)

[Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker \(forvaltningsloven\)](#)

[Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen \(lov om sosiale tjenester i NAV\)](#)

[Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. \(helse- og omsorgstjenesteloven\)](#)

[Lov om kommuner og fylkeskommuner \(kommuneloven\)](#)

[Lov om pasient- og brukerrettigheter \(pasient- og brukerrettighetsloven\)](#)

De mest aktuelle lover og forskrifter er nevnt. Andre lover og forskrifter har tilsvarende bestemmelser.

Kryssreferanser

[I.4-5](#)

[AVVIK OG FORBEDRING](#)

[I.4-11](#)

[VERDIHÅNDBOK](#)

[I.4.1.1-1](#)

[ETISKE RETNINGSLINJER FOR ANSATTE OG OMBUD I HARSTAD KOMMUNE](#)

[I.4.4-5](#)

[POST- OG ARKIVRUTINER I HARSTAD KOMMUNE](#)

[I.5-1](#)

[REGLEMENT FOR POLITISKE STYRINGSORGAN FOR PERIODEN 2023-2027](#)

Vedlegg

[V01](#)

[Klageskjema \(I.4.8-4\)](#)

