

Bestemmelse nr. 1:	Behandling av klager og saksforberedelse
Vedtektshenvisning:	1.8
Revisjon nr.:	2

BEHANDLING AV KLAGER OG SAKSFORBEREDELSE

1 Omfang

Bestemmelsen skal sikre at klager, som fremsettes i forbindelse med gjennomføring av ordningen, i størst mulig grad blir behandlet på en ensartet og grundig måte.

Bestemmelsen gjelder for kurs- og eksamensarrangører, sensorer, sekretariatet og Rådet.

2 Definisjoner

I denne bestemmelsen gjelder følgende definisjoner:

2.1 Instans: Kurs- og eksamensarrangører, sensor, sekretariatet, Rådet og eventuelt andre som har beslutningsmyndighet i forbindelse med håndtering av ordningen.

2.2 Vedtak: Skriftlig avgjørelse som fattes av en instans.

3 Veiledningsplikt

Alle instanser har en alminnelig veiledningsplikt innenfor sitt saksområde, uavhengig om saker resulterer i vedtak eller ikke. Dersom en henvendelse inneholder feil eller mangler, skal instansen om nødvendig gi avsender beskjed om dette med frist for oppretting av feilen. Om nødvendig må instansene selv foreta en vurdering av hvilket behov for veiledning brukerne av ordningen har, bl.a. om hvilke rettigheter og plikter som legges til grunn.

På forespørsel skal instansene gi informasjon om klageadgang, fremgangsmåte ved klage, klagefrist og klageinstans.

4 Forhåndsvarsling

Hvis en part ikke allerede har uttalt seg i en sak, skal parten ved et forhåndsvarsel fra vedkommende instans gis anledning til å uttale seg før vedtak fattes. Frist for å uttale seg er to uker etter at forhåndsvarsel er mottatt.

5 Saksforberedelse

Instansene skal sørge for at saker som er til behandling er så godt opplyst som mulig.

Saker som er til behandling skal forberedes og avgjøres uten ugrunnet opphold. Hvis saken forventes å ta uforholdsmessig lang tid skal avsender snarest mulig varsles om dette. Årsaken

Bestemmelse nr. 1:	Behandling av klager og saksforberedelse
Vedtektshenvisning:	1.8
Revisjon nr.: 2	

til forsinkelsen skal begrunnes og om mulig skal det oppgis tidspunkt for når svar kan forventes.

Det er ikke nødvendig at instansene begrunner sine vedtak dersom en søknad innvilges, og det ikke er grunn til å tro at noen part vil være misfornøyd med vedtaket. Forøvrig skal alle vedtak begrunnes, også ved behandling av klager.

Underretning om vedtak skal skje snarest mulig, fortrinnsvis skriftlig. Hvis saken haster kan muntlig underretning foretas med påfølgende skriftlig bekreftelse.

En instans kan omgjøre sitt eget vedtak uten at det er påklaget dersom endringen ikke er til skade for noen som vedtaket er rettet mot eller tilgodeser.

Dersom vedtaket kan tenkes gjennomført til skade for parten før en eventuell klagesak er avgjort, skal det vurderes om gjennomføringen av vedtaket kan utsettes til klagen er behandlet og saken avgjort.

6 Klage

En klage skal fremsettes skriftlig og være undertegnet. Det skal fremgå hva det klages over og hvilke endringer som ønskes. En klage bør være begrunnet.

Klagefristen er tre uker fra et vedtak er mottatt. Klagefristen på tre uker kommer ikke til anvendelse ved klage av mer generell karakter og som ikke er knyttet opp til et spesifikt vedtak.

Klagen sendes den instans som har fattet vedtaket. Denne instansen skal gå igjennom saken på ny og om nødvendig foreta nye undersøkelser. Instansen kan oppheve eller endre vedtaket hvis klagen finnes begrunnet. Hvis vedtaket opprettholdes sendes saken til klageinstansen. Ved oversendelsen til klageinstansen skal saken tilrettelegges på en tilfredsstillende måte. Kopi av oversendelsesbrevet fra behandlende instans til klageinstansen sendes klager.

Instansene skal føre fortløpende oversikt over innkomne klager. Denne oversikten sendes Rådet innen utgangen av februar hvert år.

7 Klageinstans

Rådet fungerer som klageinstans for alle underliggende instanser. Klager på vedtak fattet av Rådet behandles og avgjøres av Rådet.

Klageinstansen skal vurdere de synspunkter klageren har fremsatt og forøvrig påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes. Klageinstansen kan pålegge underinstansen å foreta ytterligere undersøkelser. Klageinstansen kan også legge til grunn nye omstendigheter eller forhold i saken som tidligere ikke er nevnt.

Klageinstansen kan om nødvendig benytte ekstern kompetanse ved klagesaksbehandlingen.

Bestemmelse nr. 1:	Behandling av klager og saksforberedelse
Vedtektshenvisning:	1.8
Revisjon nr.:	2

Vedtaket på en klage kan ikke endres til skade for klageren, med mindre dennes interesser finnes å måtte vike for hensynet til andre parter.

Klageinstansen kan treffe nytt vedtak i saken, eller oppheve vedtaket det klages over og sende saken tilbake til helt eller delvis ny behandling.

Klageinstansens vedtak er endelig og kan ikke påklages.