

Retningslinjer for klagebehandling

Formål

Klager skal gis forsvarlig behandling, gi riktige vedtak og trygge den enkeltes rettssikkerhet.

Hva kan klages på og hvem kan klage?

Det er enkeltvedtak, slik de er definert i forvaltningslovens § 2 a.) og b.), som kan påklages etter forvaltningslovens § 28, 2. ledd. Klageberettiget, er den som er part i saken eller annen med rettslig klageinteresse.

Klageinstans

I saker som er avgjort etter sentrale lover og forskrifter, gjelder statlig klageordning. Normalt vil fylkesmannen være klageinstans i slike saker. Rett klageinstans kommer fram i særlovene.

I saker som er avgjort etter lokale reglementer eller retningslinjer, behandles klager etter intern klageordning. I slike saker vil den kommunale klagenemnda være klageinstans (forvaltningslovens § 28, 2. ledd).

Der kommunestyret har fattet det påklagede vedtaket, skal klagebehandlingen foretas av departementet (fylkesmannen).

Behandling

Klagen fremsettes for det organ, evt. administrasjonen, som har fattet vedtaket jfr forvaltningsloven § 32 (underinstansen). Underinstansen foretar de undersøkelser klagen nødvendiggjør og tar så stilling til om man ønsker å opprettholde vedtaket eller ikke (forvaltningsloven § 33).

Opprettholdes vedtaket sendes saken videre til klageinstansen. Klagen kan tas til følge helt eller delvis, - da fattes et nytt vedtak.

Innebærer det nye vedtaket en fullt medhold, er saken avgjort. Er det en delvis innrømmelse vil parten ha en ny klageadgang i henhold til det nye vedtaket.

Forvaltningslovens § 34 forteller hva klageorganet kan gjøre med klagen:

- prøve alle sider av saken, også med hensyn til nye momenter
- avvise saken med begrunnelse at det ikke foreligger klageadgang
- treffe nytt vedtak til fordel for klager
- treffe nytt vedtak der klagen ikke tas til følge
- endre vedtaket til skade for klager dersom vilkårene i forvaltningsloven § 34 er til stede

Habilitet

Politikere eller ansatte i administrasjonen kan ikke behandle saker der de har slik tilknytning til saken at denne kan svekke tilliten til at saken blir behandlet objektivt, jf. kommuneloven § 40 nr. 3 og 4 og forvaltningsloven kap. II. Den enkelte plikter selv å vurdere sin habilitet.

Bestemmelsene i kommuneloven § 40 innebærer at ansatte og folkevalgte som var med å forberede eller treffe det påklagede vedtaket ikke kan delta ved behandlingen av saken i klageinstansen.

Habilitetsreglene gjelder behandling av saken i klagenemnda, og reglene kommer ikke til anvendelse ved underinstansens behandling av klagen.