

Forretningsgange for klagebehandling

Indledning (revideret december 2019)

Forretningsgangen for klagebehandling udgør sammen med Betalingsprincipper og Generelle retningslinier for delegation de fælles rammer for de 6 delaftaler i aftalen om forpligtende samarbejde mellem Tårnby og Dragør Kommune.

Forretningsgangen dækker klager og aktindsigt.

I det følgende henviser Dragør og Tårnby til de respektive kommuner.

Eksempel 1: En dragørborger klager over en afgørelse truffet af Tårnby i det forpligtende samarbejde eller en dragørborger klager over sagens behandling og afgørelse truffet af Tårnby i det forpligtende samarbejde:

- Borgeren bør sende sin klage til den rette klagemyndighed. Såfremt dette er Tårnby og borgeren sender den til Dragør, videresender Dragør klagen til Tårnby.
- Tårnby Kommune genvurderer sagen. Såfremt Tårnbys nye vurdering medfører en ændring af afgørelsen, informeres klager og der sendes kopi af den ændrede afgørelse til Dragør sammen med den oprindelige klage.
- Hvis Tårnby fastholder afgørelsen, sender Tårnby sagens akter til klageinstansen.
- Hvis klagen sendes direkte til en klageinstans er det Tårnby, der svarer på henvendelser fra klageinstansen.

Eksempel 2: En dragørborger klager over sagens behandling eller den leverede ydelse i Tårnby:

- Dragørborgeren sender sin klage til Tårnby. Sender borgerne klagen til Dragør, videresendes klagen til Tårnby og dette meddeles klageren. Kopi af klage og afgørelse sendes til Dragør

Denne praksis gælder ikke klager rettet mod medarbejder. Disse behandles internt af Tårnby.

Eksempel 3: En dragørborger ønsker aktindsigt i en sag i det forpligtende samarbejde:

- Dragørborgeren stiler sit ønske om aktindsigt til Tårnby. Sender borgeren det til Dragør, videresendes ønsket til Tårnby og dette meddeles borgeren.
- Tårnby vurderer, i hvilket omfang aktindsigt er muligt, og svarer borgeren i henhold til gældende regler.

Eksempel 4: En dragørborger ønsker egen-access **efter offentlighedsloven**:

- Når en dragørborger henvender sig i Tårnby og søger om egen-access **efter offentlighedslovens**, henvises der til Dragør.

Eksempel 5: En dragørborger ønsker indsigt **efter databeskyttelsesforordningen**:

- Når en dragørborger henvender sig i Tårnby eller Dragør og anmoder om indsigt efter databeskyttelsesforordningens artikel 15, stk. 1, skal anmodningen behandles i begge kommuner. Så hvis anmodningen er modtaget i Tårnby videresendes anmodningen til Dragør, og hvis anmodningen er modtaget i Dragør, videresendes anmodningen til Tårnby.