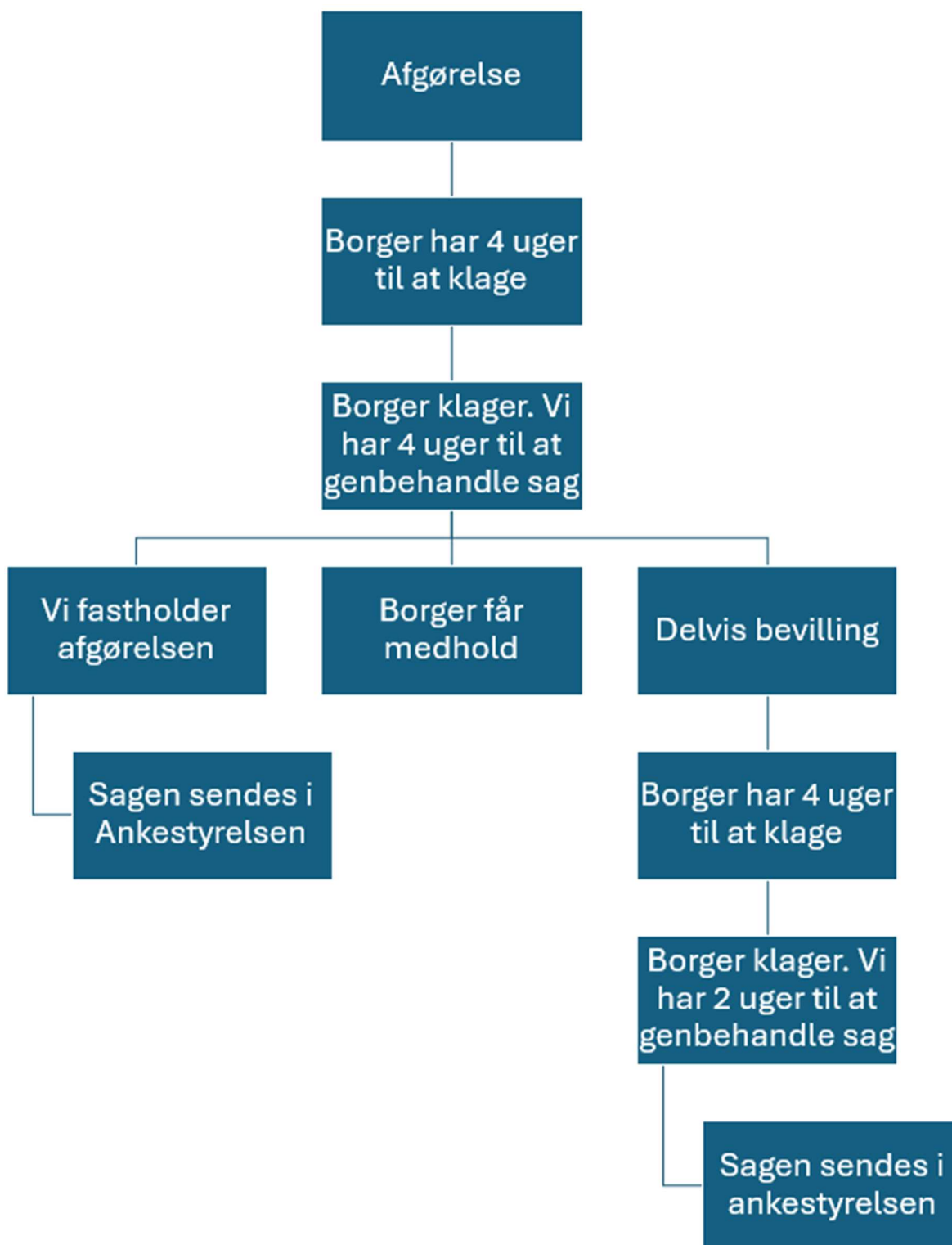


Klage over afgørelse

Lovgrundlag: Retssikkerhedslovens § 60







Formål: At sikre borgers retssikkerhed ved klage over afgørelse



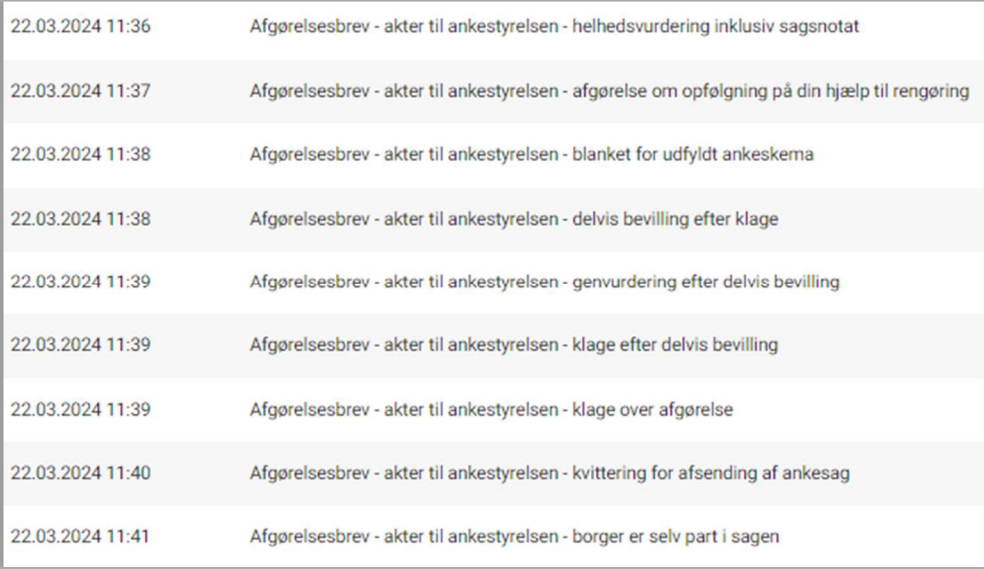
TRIN	FORKLARING
Modtagelse af klage	Vi skal sikre følgende: <ul style="list-style-type: none"> • At klagen er afgivet af borger eller anden part, der kan klage på borgers vegne. • At klagen er rettidig modtaget indenfor 4 uger. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hvis afgørelsen er sendt med brev, er det 4 uger plus postdage som normalt er 6 hverdage, inden arbejdstidsophør den sidste dag. ○ Hvis afgørelsen er sendt digitalt, er det 4 uger (28 dage fra dags dato) inden kl. 23.59 den sidste dag.
Oprettelse af henvendelse	Følg arbejdsgangen "Henvendelse". Anvend følgende ændringer <ul style="list-style-type: none"> • Årsag til henvendelse: Klage over xxx • Sagstype: Klage over afgørelse RSL § 60(ældre) • Ved oprettelse af Kvitteringsbrevet, vælges der "Kvittering for modtagelse af klage" Når henvendelsen modtages digitalt, opretter administrativ medarbejder henvendelsen Når henvendelse modtages mundtlig, opretter visitator henvendelsen. <ul style="list-style-type: none"> • Ved mundtlig modtagelse af klagen skal sagsbehandler dokumentere nøjagtigt, hvad borger oplyser. Læs klagen højt for borger for at konstatere, om klagen er korrekt noteret.
Sagsbehandling	Udfyld/opdater helhedsvurdering
Send afgørelsesbrev	Alle afgørelser afgøres fra sagstypen "Klage over afgørelse RSL § 60(ældre)" Medhold <ul style="list-style-type: none"> • Der sendes almindeligt aftaleskema Fastholdelse <ul style="list-style-type: none"> • Se arbejdsgang "Genvurdering" (arbejdsgang kommer senere) • Send afgørelsesbrevet "Genvurdering". Der skal vælges frase ud fra om der er nye oplysning (hvis borger skriver en forklaring eller uddyber klagen) eller ingen nye oplysninger (kun når der klages over afgørelsen). Delvis bevilling <ul style="list-style-type: none"> • Se arbejdsgangen "Delvis bevilling efter klage" (arbejdsgang kommer senere) under visitation i Cura hjælp. • Send afgørelsesbrevet "Delvis bevilling". Der skal kun ændres på disse 2 bokse, som vist nedenfor <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Vælg om afgørelsen er ved en nyansøgning eller ved en opfølgning Delvis bevilling efter klage</p> <p>Vælg klagevejledning eller klagevejledningen efter genvurdering Serviceloven klagevejledning efter genvurdering</p> </div>
Sagsbehandling ved "Delvis	Borger har 4 uger til at klage over afgørelsen "Delvis bevilling efter klage".

TRIN	FORKLARING
bevilling efter klage”	<p>Hvis borger klager, har vi 2 uger til at genvurdere sagen. Hvis vi fastholder afgørelsen, sendes brevet ”Genvurdering” og sagen sendes i Ankestyrelsen</p>
Klargøring af dokumenter inden sagen sendes Ankestyrelsen	<ul style="list-style-type: none"> • Agter, der skal forberedes, gemmes som PDF-fil (listen er <u>ikke</u> udtømmende): <ul style="list-style-type: none"> – Ansøgning – Afgørelsen – Delvis bevilling, hvis der er truffet en delvis bevilling efter første genvurdering – Klage over afgørelsen – Genvurderingen – Helhedsvurderingen, husk hvis der er flere versioner (hvor der er dokumentation knyttet til genvurderingen/delvis bevilling mm) skal alle med. – Besøgsbrevet, hvis der er truffet afgørelse på det foreliggende grundlag – Sagsnotater, hvis sagsnotet er anvendt i begrundelsen for afgørelsen, skal det medsendes – Observationer, hvis observationen er anvendt i begrundelsen for afgørelsen, skal den medsendes – Andet relevant dokumentation
Videresendelse af klage til ankestyrelsen	<p>Vær opmærksom på, at Ankestyrelsen laver om på skemaet i forhold til, den nedenfor beskrevne arbejdsgang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gå på ankestyrelsens hjemmeside • Klik på dette link: web-ankeskema på virk.dk • Klik på det blå felt ”Start selvbetjening” • Gå i faneblad ”Lokal IdP” • Vælg Hjørring Kommune som organisation (første gang sættes der kryds i ”Husk mit valg”) • Klik på ”Næste” • Klik på ”Active Directory” • Log ind med SolID • Log ind og ankeskema fremkommer • Følg nu ankeskema <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Kommunens kontaktoplysninger</i> <ul style="list-style-type: none"> • Kommune: Hjørring Kommune • Kommunens CVR.nr: 29 18 93 82 • Afd. I Kommunen: Myndighed Ældre • Sagsbehandler på klagesagen: Skriv dit navn • Sagsbehandlers telefonnummer: 72335500 • Sagsbehandlers e-mail: myndighed.aeldre@hjoerring.dk

TRIN	FORKLARING
	<ul style="list-style-type: none"> • Genvurdering foretaget af ovenstående afdeling: ja • Klagesagens sagsid/journalnummer i kommunens systemer: borgers cpr.nr. • Træffetid (den ansvarlige afdeling): mandag, tirsdag, torsdag og fredag mellem kl. 9-12 • Borgerens telefonnummer: udfyldes ikke, med mindre at borger har afgivet samtykke til det. <p><i>2. Borgeren, eventuelt partsrepræsentant, værge eller anden klager</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Har borger dansk cpr.nr?: ja • Oplysning om borger: <ul style="list-style-type: none"> ○ Borgerens CPR-nummer: Skal udfyldes ○ Borgerens navn: Skal udfyldes ○ Borgerens telefonnummer: udfyldes ikke, med mindre at borger har givet samtykke til det. <p>Oplysninger om partsrepræsentant, værge eller anden klager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sæt flueben, hvis der er en partsrepræsentant, involverede børn, værge, arbejdsgiver, eller en anden klager end borger (udfyldes kun hvis borger har en anden part til at varetage klagesag): sæt flueben ✓ • Kontaktpersons rolle: vælg relevant rolle • CVR-nummer/Navn på virksomhed: udfyld • Er der en fuldmagt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ja ○ Nej ○ Stillingsfuldmagt (advokat, som er partsrepræsentant i kraft af stilling som advokat) <p><i>3. Sagsområder</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vælg lov: den lov der er givet afslag efter • Sagsområde til "Vælg den lov som dit afslag er givet ud fra og vælg den § der er givet afslag efter. • Er sagen tidligere hjemvist: svar ja eller nej <p><i>4. Hvorfor sender kommunen klagen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Har Kommunen genvurderet sagen? (Vælg en af de nedenstående muligheder): <ul style="list-style-type: none"> ○ Kommunen fastholder sin afgørelse helt eller delvis efter genvurdering ○ Kommunen har vurderet, at klagefristen er overskredet. Afgørelsen er derfor ikke genvurderet. • Hvornår meddelte Kommunen sin genvurdering til klager?: Vælg den dato du sendte genvurdering til borger • Hvornår sendte/meddelte Kommunen den afgørelse, som borgeren klager over?: Vælg den dato, hvor du gav

TRIN	FORKLARING
	<p>afslaget til borgeren (hvis der er givet et mundtligt afslag til borger, er det denne dato du skal vælge)</p> <p>Der kommer en gul advarsel. Det er en advarsel for, at man skal tjekke om datoerne passer. Se bort fra denne.</p> <div data-bbox="624 349 1465 703" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Hvornår meddelte kommunen sin genvurdering til klager?*</p> <p>22-03-2024 </p> <p>Oplysninger om klagefristen</p> <p>Hvornår sendte/meddelte kommunen den afgørelse, som borgeren klager over?* </p> <p>Afgørelsesdatoen må ikke være efter klagedatoen.</p> <p>08-03-2024 </p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan fik borgeren afgørelsen?: Vælg enten digitalt, almindelig post (tidligere B-post) eller mundtligt/personligt fremmøde (her hvor vi har givet en mundtlig afgørelse) Hjælp til om borger har digital post: <ul style="list-style-type: none"> ○ Opret et tomt Word-dokument à klik på de to grønne pile i  højre hjørne à indsæt borgers cpr.nr à tjek om det sendes digitalt eller med B post (almindeligt post) Sendes med "Almindeligt post" <div data-bbox="691 1070 778 1149" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin: 5px 0;">  </div> Sendes "Digitalt" <div data-bbox="687 1227 778 1294" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin: 5px 0;">  </div> • Hvornår modtog Kommunen klagen?: vælg den dato, hvor Myndighed Ælde modtog klagen • Hvordan modtog Kommunen klagen?: Vælg den måde, klagen er indkommet på (OBS telefonhenvendelse = mundtligt/personligt fremmøde) <p>5. Eventuelle bemærkninger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis du mener, at sagen bør hastebehandles eller hvis der er andre forhold, som Ankestyrelsen skal være opmærksom på, kan du notere det her: Skriv hvis det er tilfældet, ellers blank. • Skriv her, hvis sagen er omfattet af forsøg med frikommuner, eller hvis du har andre bemærkninger: Skriv, hvis det er tilfældet, ellers blank. • Principiel problemstilling: Sæt \checkmark, hvis sagen skal behandles principielt (faglig koordinator skal kontaktes)

TRIN	FORKLARING
	<p><i>6. Akterne i sagen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunens afgørelse: Vedhæft afgørelsen • Klagen over Kommunes afgørelse: Vedhæft klagen • Kommunens genvurdering: Vedhæft genvurdering • Fuldmagt: Vedhæft fuldmagt, hvis der er fuldmagt <p>Nødvendige akter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvad skal sendes med under punktet "Sagens øvrige bilag": <ul style="list-style-type: none"> ○ Ansøgningen ○ Helhedsvurderingen, husk, hvis der er flere versioner, skal alle med. ○ Besøgsbrevet, hvis der er truffet afgørelse på det foreliggende grundlag ○ Sagsnotater, hvis sagsnotet er anvendt i begrundelsen for afgørelsen, skal det medsendes ○ Observationer, hvis observationen er anvendt i begrundelsen for afgørelsen skal, det medsendes ○ Andet relevant dokumentation • Klik på "Næste" <p><i>Kvittering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvitteringsoplysninger <ul style="list-style-type: none"> ○ Angiv e-mail til kvittering for blanketten: myndighed.aeldre@hjoerring.dk • Opsummering <ul style="list-style-type: none"> ○ Tjek om oplysningerne er rigtige ○ Klik på "end" • Kvittering <ul style="list-style-type: none"> ○ Nederst på siden under "Kvitteringsoplysninger" downloades både "Download udfyldt blanket" og "Download kvittering". Dokumenterne skal vedhæftes henvendelsen
<p>Vedhæftning af sagsakter til henvendelsen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedhæft alle de vedhæftede dokumenter på henvendelsen. Følg vejledningen "<u>Beslutninger ift. vedhæftning på borger</u>" i forhold til overskrift på vedhæftningerne. Se eksempel på næste side. • Afslut henvendelsen

TRIN	FORKLARING
	 <p>22.03.2024 11:36 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - helhedsvurdering inklusiv sagsnotat</p> <p>22.03.2024 11:37 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - afgørelse om opfølgning på din hjælp til rengøring</p> <p>22.03.2024 11:38 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - blanket for udfyldt ankeskema</p> <p>22.03.2024 11:38 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - delvis bevilling efter klage</p> <p>22.03.2024 11:39 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - genvurdering efter delvis bevilling</p> <p>22.03.2024 11:39 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - klage efter delvis bevilling</p> <p>22.03.2024 11:39 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - klage over afgørelse</p> <p>22.03.2024 11:40 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - kvittering for afsending af ankesag</p> <p>22.03.2024 11:41 Afgørelsesbrev - akter til ankestyrelsen - borger er selv part i sagen</p>
Ved modtagelse af afgørelse fra Ankestyrelsen (Administrativ medarbejder)	<p>Administrativ medarbejder anonymiserer afgørelsen og lægger den i Teams → Myndighed ældre → fagligt → ankeafgørelser.</p> <p>Administrativ medarbejder journaliserer afgørelsen på henvendelsen "Klage" og giver besked til sagsbehandler, faglig koordinator og jurist om afgørelsen.</p>
Sagsbehandling ved afgørelse fra Ankestyrelsen	<p>Hvis Ankestyrelsen hjemviser klagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der startes ny sagsbehandling med ny henvendelse og sagstype på det, der er ansøgt om ved første ansøgning. <p>Hvis Ankestyrelsen fastholder kommunens afgørelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der foretages intet, sagen er journaliseret på henvendelsen. <p>Hvis Ankestyrelsen ændrer afgørelsen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helhedsvurderingen tilrettes ud fra borgers funktionsnedsættelser og ydelsen visiteres ud fra ankestyrelsens afgørelse. Det vurderes, om der skal oprettes revisitation af borger. <p>Hvis Ankestyrelsen ophæver kommunens afgørelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunens afgørelse er ugyldig, helhedsvurdering ændres tilbage til oplysningerne fra før kommunes afgørelse.