

ok. laget av: QA ansvarlig	Utført dato: 16.03.2012	Dok. nr. MRR-1575	
Verifisert av: Leder Radioinspeksjon og Sertifikat	Sist endret: 10.09.2014	Utgave nr: 2.0	

Formål:	Beskrive saksgangen for mottak av klager og anker.
Definisjoner:	
Dok. Referanse:	Avgjørelse om sertifisering MRR-1562, Resertifisering MRR-1563

Termer

Anke: Forespørsel fra søker, kandidat eller sertifisert person om ny behandling av enhver avgjørelse som er tatt av Telenor Maritim Radio i forbindelse med vedkommende sin sertifiseringsstatus.

Klage: Uttrykk for misnøye, bortsett fra anke, fra en person eller organisasjon overfor Telenor Maritim Radio, i forbindelse med aktivitetene til Telenor Maritim Radio, der det forventes svar.

Prosessbeskrivelse – Klager og anker

Klagemulighet

Kandidaten gis adgang til å klage på resultatet av skriftlig og praktisk/muntlig eksamen. Klageinstans er Nærings- og fiskeridepartementet.

Klagen skal ha status FORTROLIG, av hensyn til klageren og til forholdet klagen omhandler, og informasjon i tilknytning saken skal behandles deretter.

Beslutning om sertifisering, herunder beslutning om ikke bestått skriftlig og praktisk/muntlig del av eksamen kan påklages. Dette gjelder også ved beslutning om resertifisering. Klagefristen er 3 uker og løper fra det tidspunkt kandidaten er gjort kjent med vedtaket eller burde ha gjort seg kjent med det.

Alle mottatte klager og klagebehandling skal følge metode for registrering og behandling gitt i rutine «system for administrering av klager og anker»

Klage på eksamensresultat

Før klagen fremsettes, bør kandidaten/klageren så vidt mulig konsultere faglærer for råd. Klagen leveres til Telenor Maritim Radio, Sertifikatfunksjonen.

Ved mottak av klage gjør fagansvarlig for sertifikatfunksjonen en vurdering av klagen. I tvilstilfeller kan en godkjent sensor som ikke på noen måte har vært involvert i saken, involveres. Ved klage på eksamensresultat innhentes eksaminators og sensors uttalelser. Fagansvarlig for sertifikatfunksjonen gir kandidaten tilbakemelding om resultatet av klagen, med kopi til skolen. Dersom klagen ikke gis medhold, skal saken overføres for vurdering til Sjøfartsdirektoratet.

ok. laget av: QA ansvarlig	Utført dato: 16.03.2012	Dok. nr. MRR-1575	
Verifisert av: Leder Radioinspeksjon og Sertifikat	Sist endret: 10.09.2014	Utgave nr: 2.0	

Klage på beslutning om resertifisering

Klagen fremsettes skriftlig med vedlagt dokumentasjon for forholdet det klages på. Klagen sendes til Telenor Maritim Radio, sertifikatfunksjonen.

For klage på beslutning om resertifisering gjør fagansvarlig en uavhengig vurdering av vilkårene for beslutningen. Dersom det foreligger feil vurdering av besvarelsen eller saksbehandlingen kan vedtaket omgjøres. Kandidaten blir informert og sertifikat utstedes.

Saksbehandlingstid

Ved forespørsel om anke og klager, skal vedkommende senest innen 3 uker motta svar fra Telenor Maritim Radio om at forespørselen eller klagen er mottatt, og når svar på utfall kan forventes. Det etterstrebes en saksbehandlingstid på maksimalt 3 uker fra mottatt forespørsel eller klage.

Uhildethet

For å sikre uhildethet, skal personell som tar avgjørelser knyttet til forespørsler om anke eller klager, ikke ha vært involvert i aktiviteter knyttet til forespørselen eller klagen.

Anke - Telenor Maritim Radio sin vurdering av klagesaken

I den grad det ønskes å anke Telenor Maritim Radio sin behandling av klagesaken eller resertifiseringssaken, vil Sjøfartsdirektoratet være ankeinstans. Anken rettes til Sjøfartsdirektoratet.

Endringer i dokumentet:		
27.12.2013	Oppdatert innhold jfr ny standard	RSV
06.03.2014	Forbedringer i teksten.	RSV
26.08.2014	Endret NHD med NFD	ATA