	<u>Område:</u> Processtyring (Instruktioner og Procedurer.)	<u>Emne:</u> P 035-02 Procedure for klager, andet end eksamen eller bedømmelse		<u>Side antal:</u> Side 1 af 3
	<u>Godkendt områdeansvarlig:</u> Forstander	<u>Q – bog:</u> Procedurehåndbog	<u>Erstatter:</u>	<u>Forfatter:</u> BRO
	<u>Godkendt Q-koordinator:</u> BRO	<u>Dokumentbetegnelse:</u> P P 035-02 DK		<u>Gyldig fra:</u> 06.06.2019

Kapitel 7 – Processtyring (instruktioner og procedurer)

P P 035-01 Procedure for klager, andet end eksamen eller bedømmelse.

1. Formål

Denne procedure skal sikre etablering af retningslinier ved klager fra interne studerende og eksterne kursister ved Imarsiornermik Ilinniarfik, samt fra kunder/samarbejdespartnere

2. Anvendelse

Denne procedure finder anvendelse ved alle afdelinger af Imarsiornermik Ilinniarfik.

3. Definitioner


Følgende er områdeansvarlige:

- 3.1 Kvalitetskoordinatoren, ansvarlig for alt vedrørende kvalitetssystemet ved Imarsiornermik Ilinniarfik.
- 3.2 Forstanderen, overordnet ansvarlig for alle aktiviteter ved Imarsiornermik Ilinniarfik.
- 3.3 Uddannelseschefen, ansvarlig for alle aktiviteter ved Imarsiornermik Ilinniarfik Nuuk
- 3.4 Inspektør Paamiut, ansvarlig for alle aktiviteter ved Imarsiornermik Ilinniarfik Paamiut
- 3.5 Kursuschefen for kursusafdeling, ansvarlig for alle kursus aktiviteter ved Imarsiornermik Ilinniarfik.

4. Grundlag, Reference og Bilag

Søfartsstyrelsens retningslinier for kvalitetssikring af de maritime uddannelser, jf. bekendtgørelse nr. 1373 af 16/12/2009 om godkendelse og kvalitetssikring mv. af maritime uddannelser.

Aftale mellem Grønlands Hjemmestyre og Søfartsstyrelsen om vilkår for ligestilling af søfartsuddannelser i Grønland med danske søfartsuddannelser.

	Område: Processtyring (Instruktioner og Procedurer.)	Emne: P 035-02 Procedure for klager, andet end eksamen eller bedømmelse		Side antal: Side 2 af 3
	Godkendt områdeansvarlig: Forstander	Q – bog: Procedurehåndbog	Erstatter:	Forfatter: BRO
	Godkendt Q-koordinator: BRO	Dokumentbetegnelse: P P 035-02 DK		Gyldig fra: 06.06.2019


5. Registreringer

Denne procedure skal registreres i Imarsiornermik Ilinniarfiks kvalitetssystem. Alle klager skal registreres og behandles i overensstemmelse med denne procedure.

6. Fremgangsmåde

6.1 Ved modtagelse af klage:

- 6.1.1 Indgivelse skal ske skriftligt til kvalitetskoordinator ved Imarsiornermik Ilinniarfik Nuuk.
- 6.1.2 Såfremt klagen ikke indgives ved afdelingen i Nuuk, skal indgivelsen ske til inspektøren ved den afdelingen klagen vedrører. Inspektøren skal straks efter modtagelsen af klagen, sikre at denne elektronisk fremsendes til kvalitetskoordinatoren ved Imarsiornermik Ilinniarfik.
- 6.1.3 Kvalitetskoordinatoren, skal ved modtagelse af klagen, foretage registrering af denne i henhold til denne procedure, og iværksætte indsamling af nødvendigt materiale for at sikre behandlingen af klagen.
- 6.1.4 Kvalitetskoordinatoren anses for inhabil i alle sager, hvor denne selv har er den der klages over. Hvis kvalitetskoordinator er fundet inhabil, påfalder ansvaret for at udfører det nødvendige på forstanderen i henhold til nedenstående.
- 6.1.5 Kvalitetskoordinatoren, skal fremskaffe udtalelser fra alle berørte parter, samt sikre ethvert andet vidnesbyrd der kan have betydning for afgørelsen af klagen. Til dette gives der 5 arbejdsdage.
- 6.1.6 Afgørelsen vedrørende klagen træffes af kvalitetskoordinator, Forstander og kontorleder. Både Forstander og kvalitetskoordinator anses for værende inhabile såfremt de er en del af klagen. Sker dette er det forstanders ansvar at udpege medlemmer til behandling af klagen. Afgørelse i relation til klagen skal være behandlet indenfor 5 dage efter modtagelsen af materiale vedrørende klage.

	Område: Processtyring (Instruktioner og Procedurer.)	Emne: P 035-02 Procedure for klager, andet end eksamen eller bedømmelse		Side antal: Side 3 af 3
	Godkendt områdeansvarlig: Forstander	Q – bog: Procedurehåndbog	Erstatter:	Forfatter: BRO
	Godkendt Q-koordinator: BRO	Dokumentbetegnelse: P P 035-02 DK		Gyldig fra: 06.06.2019

6.1.7 Efter afgørelse er truffet i relation til klagen skal dette skriftlig meddeles klagende, endvidere skal den klagende informeres om mulighederne for at anke afgørelsen, såfremt denne går imod klageren.

6.1.8 Følgende afgørelser kan træffes af de personer der behandler klagen:

- Klagen er berettiget – Foranstaltninger der iværksættes for, at rette op på forholdene meddeles klager.
- Klagen er ikke berettiget – Baggrund for den trufne afgørelse fremsendes til klageren.

6.2 Klager over andre bedømmelser, herunder interne skriftlige og mundtlige prøver, godkendelser eller ikke godkendelser i fag, følger P P 017-01 Procedure over eksamen eller anden bedømmelse, og kan ikke anføres i forhold til denne procedure.

6.3 Enhver klager kan til enhver tid anke afgørelsen som truffet af Imarsiornermik Ilinniarfik. Anke kan ske til Departementet for uddannelse, kirke kultur og ligestilling, søfartsstyrelsen eller anden instans omfattet af reglerne. Imarsiornermik Ilinniarfik, skal vejlede klageren om anke muligheder skulle dette behov opståe.

7. Ansvar

- Forstander er ansvarlig for 6.1.4, 6.1.5, 6.1.7.
- Kvalitetskoordinatoren er ansvarlig for 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.1.7, 6.2.
- Inspektøren i Paamiut er ansvarlig for: 6.1.2.
- Kontorleder er ansvarlig for: 6.1.5, 6.1.7.
- Klager er ansvarlig for: 6.1.1, 6.1.2.
- Kvalitetskoordinatoren er i samarbejde med Ledelsen er ansvarlig for vedligeholdelsen af denne procedure.