



Dokumentnamn: Arbetsmarknad och vuxenutbildnings rutin för klagomålshantering

Beslutad av:
Enhetschef för
Utbildningsenhet 2

Gäller för:
Upphandlade leverantörer

Diarienummer:
3519/24

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2025-01-01

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Processmedarbetare

Bilagor

Blankett: Klagomålshantering

Arbetsmarknad och vuxenutbildnings rutin för klagomålshantering

Utbildningsanordnaren ska ha en skriftlig rutin för hantering av klagomål. Rutinen för klagomålshanteringen ska vara väl förankrad i verksamheten och tydlig för elever och personal.

Klagomål ska kunna lämnas både muntligt och skriftligt. Den som lämnat klagomålet ska få en bekräftelse på att klagomålet har tagits emot och att återkoppling kommer att ges när utredningen av klagomålet har genomförts.

Enklare klagomål ska utredas och åtgärdas av rektor hos utbildningsanordnaren. De klagomål som rör brister i verksamheten och som inte kan lösas på skolenhetsnivå ska utredas av rektor på förvaltningen. Missnöjesyttringar är inte nödvändigtvis alltid klagomål som behöver utredas på huvudmannanivå, men om samma typ av enklare klagomål återkommer ofta, ska orsaken till detta utredas på samma sätt som för klagomål som rör brister i verksamheten.

Utbildningsanordnaren ska upprätta en handling för varje klagomål som kommer in. Handlingen ska bevaras. Förvaltningen ska på begäran få tillgång till handlingar gällande elevklagomål av enklare karaktär. Klagomål som rör brister i verksamheten ska inom en vecka från det att klagomålet blivit känt anmälas till rektor på förvaltningen.

Vid dokumentation av klagomål kan utbildningsanordnaren välja att använda förvaltningens blankett *Klagomålshantering* eller att dokumentera direkt i det verktyg som utbildningsanordnaren använder inom sitt kvalitetsledningssystem.

Dokumentationen ska innehålla följande:

- Elevens namn och studerande-id
- Beskrivning av klagomålet samt datum för när klagomålet inkommit
- Beskrivning av utbildningsanordnarens utredning samt datum för utbildningsanordnarens utredning
- Beskrivning av vidtagna åtgärder samt datum för vidtagna åtgärder
- Datum för när uppföljning av vidtagna åtgärder ska ske
- Datum för återkoppling till den som lämnat klagomålet
- En notering om huruvida klagomålet har lämnats till rektor på förvaltningen och, i det fall så har skett, namn på mottagande rektor på förvaltningen samt datum för överlämnandet

Resultatet av de åtgärder som satts in i samband med ett klagomål ska följas upp vid angivet datum. Dokumentationen av klagomålet ska då kompletteras med en beskrivning av vad uppföljningen av de vidtagna åtgärderna visat.

Klagomål som inkommer direkt till förvaltningen ska, oavsett karaktär, utredas och dokumenteras av rektor på förvaltningen. Rektor hos utbildningsanordnaren deltar i utredningen och återkopplar efterfrågad information till rektor på förvaltningen. Även i de fall klagomålet inkommer till förvaltningen ska en handling upprättas och bevaras hos utbildningsanordnaren.

Rektor hos utbildningsanordnaren fattar beslut om åtgärder gällande klagomål av enklare karaktär. Rektor på förvaltningen fattar beslut om åtgärder både vad gäller klagomål som rör brister i verksamheten och klagomål som inkommer direkt till förvaltningen.

Resultatet av utredningen av ett klagomål ska återkopplas till den som har lämnat klagomålet. Den rektor som ansvarat för utredningen ansvarar också för att återkoppling sker.

Utbildningsanordnaren ska sammanställa och analysera alla inkomna klagomål för att utveckla verksamheten. Klagomålshanteringen följs upp som en del av det systematiska kvalitetsarbetet i samband med verksamhetsavstämning.

Syftet med denna rutin

Syftet med förvaltningens rutiner för upphandlade leverantörer är att förtydliga arbetssätt.

Vem omfattas av rutin

Rutinen gäller tillsvidare för upphandlade leverantörer som bedriver Kommunal vuxenutbildning i Göteborgs Stad.

Koppling till andra styrande dokument

Utbildningen ska genomföras i enlighet med bestämmelserna i Skollagen (2010:800), föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen och de bestämmelser för utbildningen som kan finnas i andra författningar.

Stödjande dokument

Blankett: Klagomålshantering