



Dokumentnamn: Arbetsmarknad och vuxenutbildnings rutin för utbildningsanordnare gällande Kommunal vuxenutbildning och skräddarsydd kompetensutveckling efter 1 juli 2020.

Beslutad av: Enhetschef för utbildningsenheten	Gäller för: Utbildningsanordnare	Diarienummer: 1720/20	Datum och paragraf för beslutet: 2021-10-05
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2021-12-15	Dokumentansvarig: Processmedarbetare

Bilagor:

Blankett: Klagomålshantering

Rutin

Klagomålshantering

Leverantören ska skriftligt beskriva en intern process för klagomålshantering. Information kring klagomålshanteringen ska vara tillgänglig och tydlig för eleven.

För varje elevklagomål som hanteras hos leverantören ska blanketten Klagomålshantering användas vid dokumentation. Handlingen ska arkiveras efter upprättande. Förvaltningen ska ha tillgång till handlingar gällande elevklagomål.

Klagomål av enklare karaktär utreds och åtgärdas av rektor hos leverantören. Om det genom klagomål framkommer att det finns brister i verksamheten ska klagomålet anmälas till rektor på förvaltningen via blanketten Klagomålshantering inom en vecka från att klagomålet blivit känt.

Klagomål av enklare karaktär är klagomål som kan bemötas och hanteras genom att leverantören kan visa att man lever upp till de nationella styrdokument och beställarens gällande rutiner. Klagomål av enklare karaktär kan även vara sådana som leverantören kan bemöta genom att hänvisa till sina egna med beställaren och eleven kommunicerade rutiner. Om det finns ett mönster i klagomålen skall dessa hanteras som klagomål som visar på brister i verksamheten.

Klagomål som visar på brister i verksamheten är klagomål som visar på brister i styrning, ledning och genomförande av verksamheten där det framkommer att leverantören brister i att uppfylla nationella styrdokument, avtalets krav och de mervärden som leverantören har angett samt beställarens gällande rutiner.

Rektor på förvaltningen ansvarar för att utreda och dokumentera klagomål som inkommer direkt till förvaltningen. Rektor hos leverantören deltar i utredningen och återkopplar till rektor på förvaltningen. Även i de fall klagomålet inkommer till förvaltningen ska en handling upprättas och arkiveras hos leverantören. Blanketten Klagomålshantering ska användas.

Både vad gäller klagomål som visar på brister i verksamheten och klagomål som inkommer direkt till förvaltningen, beslutar rektor på förvaltningen om nödvändiga åtgärder med anledning av klagomål avseende åtgärder i förhållande till enskild elev. Skolchef fattar beslut om nödvändiga åtgärder av övergripande karaktär. Rektor hos leverantören fattar beslut om åtgärder gällande klagomål av enklare karaktär.

Eleven ska få återkoppling. Återkoppling kan ges antingen från rektor på förvaltningen eller rektor hos leverantören beroende på ärendets art eller beroende på om ärendet har inkommit till förvaltningen eller leverantören.

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

Syftet med denna rutin

Syftet med förvaltningens rutiner för utbildningsanordnare är att förtydliga arbetssätt.

Vem omfattas av rutin

Rutinen gäller till vidare för utbildningsanordnare som arbetar enligt avtal gällande Kommunal vuxenutbildning och skräddarsydd kompetensutveckling.

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. Utbildningen ska genomföras i enlighet med avtal gällande Kommunal vuxenutbildning och skräddarsydd kompetensutveckling.

Stödjande dokument

Blankett: Klagomålshantering