

UPPRÄTTAD AV Lisa Kvarnlöf Verksamhetschef	GODKÄND AV Lisa Kvarnlöf Verksamhetschef	DOKUMENTNUMMER (ID) VG-RUT-V-5943-1	SIDA 1 (2)
DOKUMENTNAMN Rutin för klagomål på Vuxenutbildningen		UPPRÄTTAD 2020-07-02	REVIDERAD 2020-08-31

## Bakgrund

I enlighet med 4 kap 8 § i Skollagen ska det finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Klagomålshanteringen har till syfte att:

- Underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister eller oönskade händelser som uppstår i verksamheten
- Stärka deltagarnas inflytande

## Denna rutin gäller för

- Alla medarbetare och deltagare på Vuxenutbildningen.

## Så ska genomförandet ske

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i din utbildning är det av största vikt att du framför dina synpunkter till skolan.

Så här gör du:

- Vänd dig i första hand till den som ditt klagomål berör eller den som har hand om det som ditt klagomål berör.
- Om du upplever att du inte får hjälp eller om missnöjet finns kvar kan du vända dig till din ansvariga rektor. Om rektor bedömer ditt missnöje som en avvikelse som behöver åtgärdas kommer din rektor antingen registrera ett klagomål via e-tjänsten eller be dig göra det.
- Du kan även själv lämna dina synpunkter via vår e-tjänst som du hittar på hemsidan.

När ditt klagomål har inkommit till e-tjänsten händer följande:

- Du kommer att få en bekräftelse på att ärendet har inkommit till oss. Efter 5 arbetsdagar kommer du att bli kontaktad av den rektor som kommer att utreda ditt klagomål. (Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet, men ingen återkoppling kommer att ske).

DOKUMENTNAMN Rutin för klagomål på Vuxenutbildningen	GODKÄND AV Lisa Kvarnlöf	DOKUMENTNUMMER (ID) VG-RUT-V-5943-1	SIDA 2 (2)
--	-----------------------------	--	---------------

- Ärendet kommer att hanteras skyndsamt och återkoppling kommer att ske under utredningens gång.
- Rektor meddelar uppgiftslämnaren skrivna vidtagna åtgärder inom 14 dagar (om du/uppgiftslämnaren valt att namnge sig).
- En avidentifiering sker av klagomålet och dess utredning innan uppgifterna och de vidtagna åtgärderna diarieförs och presenteras för nämnden. Det är rektors uppgift att se till att uppgifter och åtgärder skickas till nämndsekreteraren för vidare hantering.
- Klagomålet sammanställs med alla inkomna klagomål och analyseras på ett systematiskt sätt i enlighet med Skollagens 4 kap. 3-5 §§. Underlaget används i Vuxenutbildningens kvalitetsarbete för att identifiera utvecklingsområden.

Om du som uppgiftslämnare inte finner åtgärderna tillfredsställande, kan du gå vidare med ärendet till Skolinspektionen.

## Uppföljning av rutin

Upprättaren bevakar och initierar vid behov en revidering. En gång per år kontrolleras innehållet av upprättare och granskare. Revideringsdatum ändras därefter oavsett om förändringar i texten skett.