



## Interna rutiner vid klagomål mot Vuxenutbildningen

### Muntligt klagomål

- Den person som tar emot ett muntligt klagomål i verksamheten ansvarar för att omhänderta klagomålet alternativt förmedla klagomålet till rätt person i verksamheten som i sin tur omhändertar klagomålet.
- Klagomål som tas emot och åtgärdas direkt i verksamheten dokumenteras som minnesanteckning av berörd personal. Återkoppling om vidtagen åtgärd delges den klagande enligt överenskommelse.
- Klagomål av allvarligare karaktär ska omhändertas enligt rutiner för skriftliga klagomål.

### Skriftligt klagomål

- Verksamhetschef ansvarar för att klagomålet utreds, dokumenteras och besvaras enligt dessa skriftliga rutiner.
- Inom fem (5) arbetsdagar ska bekräftelse på att klagomålet är mottaget samt kontaktuppgifter till den som har utsetts som handläggare delges den som klagat. Är den som klagat anonym sker ingen återkoppling.
- Klagomålet ska skyndsamt utredas.
- När utredningen bedöms vara klar ska ett skriftligt svar skickas till den som klagat. Är den som klagat anonym utreds och dokumenteras klagomålet men ingen återkoppling sker.
- Svaret/dokumentationen skickas till staben för diarieföring och delgivning till samhällsbyggnadsnämnden.
- Det skriftliga svaret ska innehålla;
  - en beskrivning av hur klagomålet hanterats/utretts
  - svar på eventuella frågor
  - beslut om åtgärd eller varför ärendet inte åtgärdats alternativt att ärendet skickas till samhällsbyggnadsnämnden för ett politiskt beslut
  - kontaktuppgifter och underskrift av verksamhetschef

### Uppföljning

- Klagomålen och eventuella åtgärder sammanställs och används som underlag i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Sammanställningen delges samhällsbyggnadsnämnden en gång per år.