

## **KLAGOMÅLSHANTERING, riktlinjer**

Syftet med policyn är att tydliggöra ansvarsfördelning bl a för att kunna ge de studerande

information om hur man gör när man vill framföra synpunkter/klagomål på utbildningens genomförande.

Vi ser synpunkter/klagomål som en möjlighet till förbättring av kvaliteten.

Varje anordnare ska ha en skriftlig policy för att hantera deltagarnas synpunkter och klagomål över hur utbildningen bedrivs. Denna policy ska vara känd av alla studerande hos anordnaren.

Följande ordning ska gälla när den studerande har synpunkter/klagomål på utbildningens genomförande:

- 1) Samtal med berörd lärare.
- 2) Samtal med ansvarig person hos utbildningsanordnaren.
- 3) Muntligt eller skriftlig kontakt med chef för vuxenutbildningen i Jönköpings kommun eller annan representant för Vuxenutbildningsenheten.

### **Hantering av synpunkter/klagomål inkomna till Vuxenutbildningsenheten**

1. Vid skriftligt inkomna synpunkter/klagomål ska handlingen diarieföras genom mottagarens försorg alternativt kan den studerande själv registrera sitt klagomål genom att på kommunens hemsida under rubriken "Självservice" välja "Barn och utbildning" och därefter registrera sitt klagomål under "Klagomål, annan fråga".
2. Den klagande kontaktas av chefen för vuxenutbildningen i Jönköpings kommun alternativt av denne utsedd person som kvitterar att handlingen inkommit till Vuxenutbildningsenheten samt förhör sig om synpunkterna/klagomålen endast berör den studerande eller flera deltagare.
3. Kontakt tas med utbildningsanordnare som berörs av synpunkterna/klagomålen för redovisning av handläggningen av ärendet. Handläggaren av ärendet på Vuxenutbildningsenheten vidtar de åtgärder som påkallats och meddelar den klagande samt utbildningsanordnaren fattade beslut.