

Kommittén för klagomål och överklaganden

1. Bakgrund

Kapitel 12 i kvalitetshandboken för Svetskommissionens IIW/EFW-arbete beskriver arbetsuppgifterna för Kommittén för klagomål och överklaganden. Denna arbetsinstruktion (AI) fastlägger gränserna för Kommitténs ansvarsområde, särskilt vad beträffar uppdelningen mellan Kommittén, den Verksamhetsansvarige och Svetskommissionens ANB Styrelse.

2. Definitioner

Klagomål

Som Klagomål betecknas en skriftligen framförd anmärkning mot tillämpningen av någon föreskrift i denna kvalitetshandbok, eller mot förhållanden som direkt eller indirekt styrs av denna. Klagomål kan riktas mot varje del av Svetskommissionens IIW/EFW-arbete, eller mot verksamhet som är direkt relaterad till detta.

Exempel på klagomål kan vara att en ansökan inte blivit behandlad i rätt tid, att en Utbildningsanordnare inte följer föreskrifterna om ändamålsenliga lokaler eller att en lärare för ett visst ämne inte behärskar ämnet ifråga.

Anmärkningar mot förhållanden som ej direkt eller indirekt styrs av Svetskommissionens kvalitetshandbok är inte att betrakta som klagomål enligt denna definition, även om de har anknytning till IIW/EFW-verksamheten.

Överklagande

Som Överklagande betecknas en skriftligen framförd anmärkning mot ett beslut som fattats inom ramen för Svetskommissionens IIW/EFW-verksamhet, och som därigenom styrs av denna kvalitetshandbok.

3. Vem har rätt att framföra klagomål eller göra överklaganden?

Endast den person som anser sig vara orättfärdigt behandlad har rätt att till Svetskommissionen inkomma med klagomål eller överklagande. Kollektiva klagomål eller överklaganden kan endast beaktas i den mån som samtliga som berörs av klagomålet eller överklagandet gemensamt har inkommit med en klagomåls- eller överklagandeinläga.

4. Vem skall ta sig an ett klagomål eller överklagande?

Klagomål eller överklagande skall alltid insändas till Svetskommissionens kansli, där de enligt gällande instruktion registreras. Det åligger den Verksamhetsansvarige att avgöra vilken av tre tänkbara instanser som skall behandla klagomålet eller överklagandet, nämligen:

- den Verksamhetsansvarige
- Kommittén för klagomål och överklaganden
- ANB Styrelse

Härvid skall följande tillämpningsregler gälla:

Den Verksamhetsansvarige skall själv behandla klagomål av alla slag med undantag av sådana som berör Verksamhetsansvarig själv eller dennes verksamhetsutövning.

Kommittén för klagomål och överklaganden skall behandla klagomål mot den Verksamhetsansvarige och dennes verksamhetsutövning, också innefattande den Verksamhetsansvariges tidigare hantering av ett klagomål som den klagande inte är nöjd med.

Vidare skall Kommittén för klagomål och överklaganden behandla alla överklaganden, med undantag av sådana som berör beslut fattade av Kommittén.

ANB Styrelse skall slutligen behandla överklaganden riktade mot beslut som fattats av Kommittén för klagomål och överklaganden.

Mot beslut fattade av ANB Styrelse kan inte göras förnyat överklagande.

I fall där den Verksamhetsansvarige är osäker på om han/hon själv kan behandla ett klagomål, skall klagomålet överlämnas till Kommittén för klagomål och överklaganden.

5. Jävighet

Enligt paragraf 4 ovan är den Verksamhetsansvarige jävig när klagomål riktas mot honom/henne.

Medlem i Kommittén för klagomål och överklaganden är jävig i de fall att denne medverkat i ett beslut mot vilket riktas ett överklagande, eller om medlemmen kan anses ha haft möjlighet att påverka ett fattat beslut.

Den som är jävig får inte delta i behandlingen av klagomål eller överklagande.

När ett överklagande kommer till ANB Styrelse avgör denna med enkel majoritet om någon medlem i styrelsen inte skall medverka vid behandlingen av överklagandet.

6. Övrigt

Klagomål och överklaganden kan vara tecken på att verksamheten ej fungerar på ett tillfredsställande sätt.

Klagomål och överklaganden skall därför efter snabb handläggning analyseras med hänsyn till innebörd och berörd aktivitet samt initiera nödvändiga åtgärder för att säkerställa erforderlig kvalitet inom aktuellt område.