

1. Allmänt

Kommittén för klagomål och överklaganden, som utses av ANB Styrelse, består av två personer som ej får ingå i examinationskommittén, bedömningskommittén eller revisionsgruppen.

Beslut i vissa klagomålsärenden får tas direkt av verksamhetsansvarig. Denne skall dock rapportera besluten skriftligen till ordförande i kommittén för klagomål och överklaganden.

2. Kommittén för klagomål och överklaganden

Ansvar och arbetssätt, se arbetsinstruktion 4.7

3. Registrering och administration

Klagomål och överklaganden skall framföras skriftligt och registreras av verksamhetsansvarig med aktnummer i en löpande nummerserie. Av akten skall framgå datum för mottagande, ärende samt beslut.

Behandling av klagomål och överklaganden skall protokollföras av kommittén för klagomål och överklaganden, som skriftligt redovisar utredning, beslut och åtgärder till ANB Styrelse med hänvisning till aktuellt aktnummer.

4. ANB styrelse

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

Vid överklagande av klagomål skall en majoritet av ANB Styrelse delta.

Beslut fattade av majoritet i ANB Styrelse är utan appell.

5. Erfarenhetsåterföring

Klagomål kan vara tecken på ett dåligt fungerande system. Det ingår därför i ANB Styrelsens ansvarsuppgifter att granska alla akter, analysera orsaken till klagomålen och då så är tillämpligt, vidta lämpliga åtgärder för förbättring av verksamheten.