

PROSEDYRE FOR STYRING AV KLAGER, FEIL OG KORRIGERENDE TILTAK	Dokument nr.: FUBVT 222 Utgave: Godkjent av: R. Stein Dato: 9.11.05 Side: 1 av 2
B: Endret tittel. Egen prosedyre for forebyggende tiltak.	15.01.2005
C: Lagt til pkt 5 om oppbevaring	9.11.06

*Explanation of the document:
Procedure for how to deal with complaints, errors and actions to correct these.
Responsibilities, reporting, how to handle complaints, errors and deviation from procedure and rules for storage of related documents.*

1. INNLEDNING

Kontinuerlig forbedring av kurskvaliteten er en av våre målsetninger. Derfor skal klager, feil og avvik rapporteres, behandles og korrigeres.

2. ANSVAR

Avhengig av forholdets art skal leder eller en annen i administrasjonen som er tildelt ansvaret, eventuelt SAMU, behandle og følge opp klager, feil og avvik.

3. RAPPORTERING

Klager kommer vanligvis fra kurskjøper eller deltaker (gjerne via lærer eller evalueringsskjema). Feil og avvik gjelder vanligvis AV- utstyr, lokaler osv. og rapporteres av foreleser. Klager/rapportering om feil/avvik kan også komme fra ansatte i FUBVT, og kan gjelde interne saker, saker som vedrører arbeidsmiljøet, gjennomføring av kurs etc. Saksbehandling av klager, feil og avvik som oppdages/rapporteres skal dokumenteres på klage/avviksskjema. Hvert utfylte skjema føres opp i Klage/avvik/revisjon journal. Journalnummeret (J.nr.) skal stemme overens i journalen og på klage/avviksskjema.

Ref.: [FUBVT 3010 Klage, avviks, revisjonsskjema](#)
[FUBVT 3037 Klage/avvik/revisjon journal](#)
[FUBVT 3016 Kurs evaluering.doc](#)

4. BEHANDLING

4.1 Klager

Klager på kurs/kursinnhold/lærer eller andre forhold vedrørende kursgjennomføringen skal undersøkes og avvises på en høflig måte dersom den er uberettiget. Er den berettiget skal FUBVT søke å rette på forholdet. Avhengig av forholdets art kan det være aktuelt å tilbakebetale kursavgift (helt eller delvis), eller gi tilbud om nytt kurs.

Klage på eksamensresultat etc. behandles i henhold til Forskrift til opplæringslova, kap.5: Klage på vurdering av elever og lærlinger.

Det er egne rutiner for klage på eksamensresultat for mesterutdanningen.

Avhengig av forholdets art skal klager vedrørende ansattes arbeidsmiljø tas opp av den enkeltes nærmeste leder eller i SAMU, f.eks gjennom verneombud.

Avgjørelsen og utfallet skal noteres i FUBVT 3010 Klage/avviks/revisjonsskjema.

4.2 Feil og avvik

Feil og avvik skal undersøkes og årsaken fastslås. Deretter skal saken korrigeres (hvis mulig) med følgende tiltak:

- a) reparasjon (utstyr)
- b) kontakt med utleier (lokaler)

PROSEDYRE FOR STYRING AV KLAGER, FEIL OG KORRIGERENDE TILTAK	Dokument nr.: FUBVT 222 Utgave: Godkjent av: R. Stein Dato: 9.11.05 Side: 2 av 2
B: Endret tittel. Egen prosedyre for forebyggende tiltak.	15.01.2005
C: Lagt til pkt 5 om oppbevaring	9.11.06

- c) kontakt med kurskjøper (hvis vi har brukt deres utstyr/lokaler eller hvis deltakers forkunnskaper viste seg å ikke stemme med det som ble forespeilet).
- d) Kontakt med leverandør av utstyr, underlag og kursmateriell.
- e) Tiltak for å forebygge gjentakelse. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for områdets systemkoordinator. Avhengig av forholdets art skal dokumentasjonen også være tilgjengelig for verneombud og evt. SAMU.

5. OPPBEVARING

Alle dokumenter i saken oppbevares i elektronisk form på fellessidene under F:\100 FUBVT\8 Kvalitetshåndbok.

Dokumenter som kun finnes i papirform oppbevares hos gjeldende avdeling i Kvalitetsperm.