

Besvär och klagomål inom Arete Akademi

1. Allmänt

Information om hur och vart besvär och klagomål ställs framgår dels av Allmänna villkor för Meriteringsprogrammet Arete, dels genom information på Arete Akademis hemsida www.areteakademi.se. Informationen på hemsidan innebär att alla kunder och deltagare har tillgång till informationen.

Varje klagomål/besvär behandlas på ett opartiskt sätt vilket innebär att personal som varit delaktig i agerandet inte kan besluta i ärendet.

Klagomål/besvär är kostnadsfritt för den som besvärar sig.

2. Hantering av klagomål/besvär

Inkomna besvär handläggs av VD för Arete Akademi.

VD bekräftar skyndsamt till den som framfört klagomål/besvär att Arete Akademi har mottagit klagomål, med målsättning att detta sker senast tredje arbetsdagen efter mottagandet.

Arete ansvarar för att klagomål/besvär tilldelas en unik löpande identifiering, samt dokumenteras på ett sådant sätt att det lätt kan identifieras, förstås, och spåras.

Dokumentet ska, om tillämpligt, innefatta

- Beskrivning av klagomålet och relevant stödande information
- Begärd rättelse
- Vad klagomålet avser
- Senast datum för svar
- Omedelbart vidtagen åtgärd (när så är tillämpligt)
- Övrig relevant information inklusive kontaktuppgifter till den klagande

VD utvärderar och gör en bedömning om klagomålet/besväret kan vara berättigat och om det går att åtgärda utan vidare behandling eller om det kräver att ärendet hänskjuts till Meriteringsrådet för beslut.

Om klagomålet bedöms som berättigat och enkelt går att åtgärda åligger det VD att omedelbart verkställa rättelse. VD meddelar den som klagat vad rättelsen innebär och informerar Meriteringsrådet vid det efterföljande normala mötet.

3. Granskning och beslut av Meriteringsrådet

Om ärendet kräver granskning och beslut av Aretes Meriteringsråd bereder VD ärendet för Meriteringsrådet och kontakter Examinationsgruppens ordförande för ett utlåtande och rådgivning. VD bedömer utifrån den tillgängliga informationen om ärendet kan hanteras vid nästa inplanerade möte för Meriteringsrådet eller om ärendet är av sådan art att det måste bedömas skyndsamt. VD kontakter då ordförande i Meriteringsrådet för att kalla in ett extra möte för att behandla klagomålet/besväret.

VD informerar den som har framfört besvär om när ärendet kommer att behandlas av Meriteringsrådet



VD ansvarar för att den klagande får information om Meriteringsrådet beslut och eventuellt vidtagna åtgärder. Har Meriteringsrådet beslutat om åtgärder eller aktiviteter ansvar VD för att dessa genomförs skyndsamt.

4. Sekretess

VD ansvarar för att personligt identifierbar information behandlas med sekretess och enbart är tillgänglig för att hantera klagomålet/besvaret. All dokumentation sparas i minst två år för att användas till att förbättra verksamheten.

Dessa hanteringsanvisningar har fastställts vid Aretes Meriteringsråds möte 8 november 2012.