



Oslo kommune  
**Utdanningsetaten**  
Fagskolen i Oslo

**Arbeidsprosess nr. 80**  
**AVVIKSHÅNDTERING**

Beskrivelse:	Denne arbeidsprosessen tar for seg registrering, håndtering og terminering av avvik.
Gjelder:	Hele Fagskolen
Gyldig fra:	16.12.2008
Godkjent:	Rektor, 11.12.2009
Ansvarlig:	Rektor
Sist revidert:	11.12.2009
Styringsdokumenter:	

Fagskolen skal ha et funksjonelt system for registrering og behandling av avvik, feil eller manglende kvalitet i skolen. Vi skal sette i gang forebyggende tiltak for å sikre framtidig kvalitet på områder hvor vi har avdekket sviktende kvalitet. Vi kan skille mellom strakstiltak og korrigerende tiltak: Strakstiltak er tiltak som gjennomføres på laveste nivå for å håndtere en konkret situasjon, mens korrigerende tiltak er tiltak som meldes inn, og som vi inkluderer i rutinen for å unngå tilsvarende svikt/feil senere.

Nr.	Oppgave	Ansvarlig utøver	Skjema
80-01	<b>Avviksmelding</b> Den som opplever avviket, beskriver det og sender en avviksmelding til rektor. Avsenderen oppgir navn, e-postadresse og telefonnummer.	Den som opplever avviket	<a href="#">Melding om avvik</a>
80-02	<b>Registrering av avviksmeldinger</b> Rektor registrerer avviksmeldingen og kan velge mellom tre måter å håndtere den på: <ul style="list-style-type: none"><li>• Meldingen kan stoppes. Rektor informerer den som har levert inn meldingen.</li><li>• Rektor kan iverksette en enkel håndtering der det raskt kan iverksettes tiltak. Den som har levert inn meldingen, får beskjed om at skolen har satt i gang tiltak, og hvor lang tid tiltaket vil ta.</li><li>• Meldingen kan gå til avviksbehandling i de tilfellene der det er mer tidkrevende å korrigere avviket. Den som har levert inn meldingen, får beskjed om at avviksmeldingen er registrert, og informasjon om hvor lang tid skolen forventer at behandlingen vil ta.</li></ul> Rektor har en viktig rolle når det gjelder å definere en relevant håndteringsform.	Rektor	<a href="#">Skjema for registrering av avvik</a>

80-03	<p><b>Behandling av avviket</b>  Rektor sender over saken til en saksbehandler som behandler avviket. Dette kan for eksempel være undersøkelser eller korrigerende tiltak. En enkel håndtering gjør at saksbehandleren raskt kan rette opp avviket. En saksbehandler kan være både en administrativt og en pedagogisk ansatt som har kjennskap til og kunnskap om det feltet det gjelder.</p>	Rektor Saks- behandler	
80-04	<p><b>Oppfølging</b>  Rektor skal følge opp avvik og kommunisere med saksbehandlerne for å sikre at det blir gjennomført nødvendige tiltak. Det kan ofte hende at en saksbehandler foreslår tiltak som krever at flere personer må se på saken.</p>	Rektor	
80-05	<p><b>Avslutning av sak</b>  Rektor avslutter saken, signerer den og angir dato og utfall/resultat av saken. Rektor gir tilbakemelding om at saken er avsluttet til den som har sendt avviksmelding.</p>	Rektor	