

Rutiner för klagomålshantering vid Hörby Yrkesgymnasium



Ärendegång

- Elever och vårdnadshavare informeras både skriftligt och muntligt om vilka rutiner som gäller för att ta emot och utreda klagomål på utbildningen.
- Eventuella klagomål beskrivs på därför avsedda blanketter.
- Elevens mentor ansvarar för hantering och insamling av blanketterna. Denna fungerar även som stöd för vårdnadshavare och elever vid formulering av klagomålen.
- Mentor vidarebefordrar den ifyllda blanketten till rektor.

Rektor ansvarar för följande åtgärder:

1. Insamling av information i ärendet
2. Värdering av information i ärendet
3. Redovisning av information i ärendet
4. Dokumentation
5. Beslut

Insamling av information i ärende

Rektor *eller* den rektorn utser ansvarar för att all tillgänglig information i ärendet samlas in.

Muntlig information tas in genom intervjuer som dokumenteras genom anteckningar. Dessa anteckningar samlas tillsammans med eventuell annan skriftlig information i en särskild ärendemapp som förvaras hos rektor.

Värdering av information i ärendet

Rektor värderar den insamlade informationen tillsammans med en arbetsgrupp som utses av rektor.

Antalet ledamöter i arbetsgruppen samt ledamöternas kompetenser varierar med ärendets art. Här kan ledamöter ur elevvårdsteamet vara aktuella. Värderingsarbetet följer en tidplan som beslutas av rektor.

Redovisning av information i ärendet

Rektor sammanställer resultaten av informationsinsamlingen och värderingen av informationen i en rapport. Rapporten skickas ut på remiss till berörda parter; lärare, elever och vårdnadshavare, som får tillfälle att yttra sig över hur informationen framställs samt lägga till ytterligare information. Remissvaren dokumenteras och biläggs rapporten.

Dokumentation

Rektor fastställer rapporten med hänsyn till remissvaren

Beslut

Rektor beslutar i ärendet med hänsyn till den fastställda rapporten, åtgärder vidtas i enlighet med beslut.