

# 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 rektor 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.