



Standard Avvikelseberättelser/Klagomålshantering

I skollagen framgår att huvudmannen ”ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.” (4 kap. 8§ 2010:800)

Allmänt

Mälardalens Tekniska Gymnasium har rutiner avseende klagomålshantering både på rektorsnivå och på huvudmannanivå. Klagomålet/avvikelsen kan antingen lämnas till rektor eller huvudman beroende på vad klagomålet gäller. Varje elev och vårdnadshavare ska vid utbildningens start ges skriftlig och muntlig information om skolans rutiner för synpunkter och klagomål. Rutiner finns också tillgängligt på skolans hemsida, vilket elever, vårdnadshavare och personal har tillgång till. Om en elev, vårdnadshavare eller personal har synpunkter på skolans verksamhet och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång. Dokumentation av klagomål lämnas alltid till rektor för att användas till skolans utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet samt diarieförs av skoladministratören Malin Särenfors.

Information

Elever och vårdnadshavare får vid skolstart information om hur klagomål/avvikelseberättelser på utbildningen kan lämnas. Informationen ges muntligt vid introduktionsdagarna respektive muntligt vid föräldramötet som sker tidigt på höstterminen. Information angående rutiner finns även på skolans hemsida. Klagomål dokumenteras på avsedd blankett och skrivs under av den som framfört klagomålet samt den som tagit emot klagomålet.

Mottagande av klagomål

Blankett för klagomål finns på skolans hemsida. Klagomål kan givetvis även lämnas per e-post, telefon, brev eller genom personligt möte. Klagomål kan även lämnas anonymt. Skolan vill uppmanas till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör, men elever, vårdnadshavare eller personal kan även kontakta rektorn. Om klagomålet avser rektorns hantering av en viss fråga eller rektorns hantering inte lett till önskat resultat kan förhållandet anmälas till huvudmannen.

Rutiner för att utreda, åtgärda och följa upp avvikelse/klagomål

Rektor är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet. Huvudprincipen är att skolans ledningsgrupp hanterar klagomålsärenden vid veckomötena. Är frågan akut ska klagomålet utredas och åtgärdas skyndsamt. Utredningens omfattning är beroende av klagomålets art. Är frågan komplicerad ska en allsidig utredning av saken genomföras. Skäliga åtgärder för att åtgärda klagomålet vidtas. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren. Ärendet följs alltid upp i samband med påföljande veckomöte. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen. Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Huvudmannen ska informeras om ärendet och vilka åtgärder som vidtas. Dokumentation användas till skolans utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

Huvudmannen är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet. Huvudmannen ska skyndsamt och senast inom tre arbetsdagar utreda angivet klagomål. Utredningens omfattning är beroende av klagomålets art. Är frågan komplicerad ska en allsidig utredning av saken genomföras. Skäliga åtgärder för att åtgärda klagomålet vidtas. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren. Huvudmannen gör en uppföljning. Återkoppling sker till anmälaren för att säkerställa att personen är nöjd. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in.



Ärendet följs upp inom en vecka. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen. Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Dokumentation användas till utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

Blankett

Klagomålshantering/avvikelsesrapportering

Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen (4 kap 8§ 2010:800).

På den här blanketten kan du lämna dina synpunkter och klagomål. Du kan göra detta anonymt eller lämna ditt namn. Väljer du att lämna ditt namn kommer vi att återkomma till dig skyndsamt och berätta vilka åtgärder vi kommer vidta. Klagomålet kommer att lämnas till rektor. Gäller det rektorns hantering av en viss fråga eller rektorns hantering inte lett till önskat resultat lämnas det till huvudmannen.

Vilken årskurs gäller ditt klagomål?

Vad är det som hänt/vad har du för klagomål?

Kontaktuppgifter:

Ditt namn:

Din adress/e-postadress:

Ditt telefonnummer:

Blanketten skickas till info@malardalentekniska.se alternativt via post till Mälardalens Tekniska Gymnasium AB, Vagnmakarvägen 3, 151 87 Södertälje